

Mediação como Método de Solução Alternativa de Conflito

Luiz Eduardo Cavalcanti Canabarro¹

Resumo

O presente trabalho objetiva o estudo dos meios alternativos de solução de conflitos, com ênfase na mediação judicial, apresentando suas características básicas e comparação com outros métodos, às vantagens e expectativas de sua utilização e os desafios a serem superados. O estudo fará uma abordagem da utilização da mediação nas relações de consumo, além de abordar os benefícios de sua utilização em relações que tenham como parte a Administração Pública. Os resultados do estudo revelam que a mediação tem como objetivo a transformação e a cultura de pacificação, o que vem sendo alcançado.

Palavras-chave: Mediação; Resolução de Conflitos; Cultura da Paz; Restabelecimento do Diálogo.

Introdução

Desde o início da civilização, organizada em sociedade, surgiu a necessidade de defesa dos interesses individuais e coletivos, que conflitavam quando a satisfação da necessidade de um se sobrepunha ao interesse do outro.

Segundo orientação de Schnitman:

¹ Juiz de Direito - Titular do III Juizado Especial de Fazenda Pública - Comarca da Capital.

[...] os conflitos são inerentes à vida humana, pois as pessoas são diferentes, possuem descrições pessoais e particulares de sua realidade e, pós-consequente, expõem pontos de vista distintos, muitas vezes colidentes. A forma de dispor tais conflitos mostra-se como questão fundamental quando se pensa em estabelecer harmonia nas relações cotidianas. Pode-se dizer que os conflitos ocorrem quando ao menos duas partes independentes percebem seus objetivos como incompatíveis; por conseguinte, descobrem a necessidade de interferência de outra parte para alcançar suas metas.²

As medidas, adotadas para a solução de conflitos foram evoluindo de acordo com os reclames da sociedade. Surgiu, a princípio, a autotutela e a autocomposição que se revelaram meios ineficientes. Desta forma, o Estado passou a deter o poder de aplicar o direito ao caso concreto, objetivando resguardar a ordem jurídica e a autoridade da lei e solucionando os conflitos.

Diante da necessidade de reestruturação do processo, buscando maior eficiência da tutela jurisdicional e sua adequação como instrumento de pacificação social, passou-se a adotar métodos alternativos para a solução de conflitos, a saber: a conciliação, a arbitragem e a mediação. A conciliação se faz com a interferência de um terceiro, conciliador, que conduz as partes à solução do conflito. A arbitragem constitui forma de jurisdição não estatal, sendo meio autônomo de solução de conflito, estando regulamentada pela Lei nº. 9307/ 1996, aplicável a conflitos que envolvam direitos disponíveis.

A mediação, método que será abordado no presente estudo, é uma técnica não adversarial de resolução das controvérsias, cujo objetivo é restabelecer o diálogo entre as pessoas envolvidas, facilitando a comunicação e a reconstrução da relação, com propostas de mudanças culturais e reconhecimento das diferenças.

² SCHNITMAN, Dora Fried, LITTLEJOHN, Stephen (orgs.). **Novos Paradigmas em Mediação**. Porto Alegre: Ed. Artmed, 1999, p.170.

Cuida-se de uma técnica em que os envolvidos têm a possibilidade de encontrar a melhor solução para suas diferenças, contando com a atuação do mediador que facilitará o restabelecimento da comunicação. Na verdade, o poder de decisão é das pessoas que estão vivenciando o conflito; o mediador, somente, facilitará o diálogo sem qualquer poder decisório.

A mediação valoriza o diálogo e estimula os envolvidos à transformação de uma “cultura de conflito” para uma “cultura da comunicação pacífica”, conferindo-lhes a condição de responsáveis, - atores principais na solução da controvérsia.

Busca-se o ajuste que atenda as expectativas de todos os envolvidos. É a cultura do “ganha-ganha”, em que as partes são estimuladas a praticar a escuta e o entendimento e levadas a ter uma visão positiva do conflito como forma de possibilitar mudanças e transformações, uma vez que as divergências fazem parte da essência humana.

Conforme definição de Christopher W. Moore, a mediação é:

[...] interferência em uma negociação ou em um conflito de uma terceira parte aceitável, tendo um poder de decisão limitado ou não-autoritário, e que ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação às questões em disputa. Além de lidar com questões fundamentais, a mediação pode também estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança e respeito entre as partes ou encerrar relacionamentos de uma maneira que minimize os custos e danos psicológicos. (O processo de mediação – Estratégias práticas para resolução de conflitos).

O diálogo propicia o conhecimento do conflito real, uma vez que naturalmente as divergências que se revelam constituem apenas a questão aparente e para a eficácia da resolução mister se faz a identificação dos reais interesses das partes, ocultos por sentimentos e influências externas. Necessário que a resolução atinja o conflito real, afastando a possibilidade de novas divergências.

A mediação pode ser judicial e extrajudicial. A mediação judicial ocorre quando há uma causa proposta perante o Poder Judiciário. A segunda ocorre fora do âmbito judicial, podendo ser particular ou pública.

Em relação ao mediador, importa observar que se trata de terceiro capacitado, que atua como facilitador do processo de retomada de um diálogo rompido no decorrer da relação conflituosa. De forma diversa do árbitro e do conciliador, o mediador colabora com as partes na comunicação das necessidades, esclarecendo seus interesses e possibilidades. Para tanto, necessita dominar as técnicas do procedimento e utilizá-las adequadamente, sem interferir na decisão, atuando com neutralidade, imparcialidade, diligência e prudência, zelando pela igualdade das partes envolvidas.

Desta forma, através da atuação de um terceiro a mediação constitui técnica mais célere, menos onerosa, mais coparticipativa e facilitadora de diálogo, gerando possibilidades de solução do conflito de forma a atender os interesses das partes envolvidas na divergência.

Observa-se, em especial nas relações continuadas, ser a mediação a técnica mais apropriada, por identificar interesses reais e sentimentos, aos quais é conferida dimensão muitas vezes inteiramente dissociada da realidade. Entretanto, inexistente óbice em sua utilização para outros tipos de conflitos tais como aqueles que envolvam discussão de natureza consumista ou relação com a Administração Pública.

Pode-se afirmar que o mediador utiliza o denominado método sócrático, consistente em uma técnica de investigação que busca conduzir o indivíduo a um processo de reflexão e descoberta dos próprios valores. Para tanto, adota o questionamento simples e quase ingênuo, objetivando evidenciar contradições e auxiliar redefinições de valores, aprendendo a pensar por si mesmo. Verifica-se em tal método, a denominada maiêutica que se constitui na forma de induzir uma pessoa a encontrar por si mesmo a solução para seus questionamentos.

A Mediação e as Relações de Consumo

A Constituição da República consagra a defesa do consumidor,

como direito fundamental (art. 5º, inc. XXXII) e princípio da ordem econômica (art. 170, inc. V).

A política de proteção aos direitos do consumidor tem como princípio norteador a efetividade, através da cultura da educação e informação visando à transformação de conceitos retrógrados em nova concepção objetivando a melhoria do mercado de consumo.

Evidencia-se que os princípios que regem a relação de consumo, em especial princípio da harmonização, da boa-fé, da informação, transparência e da educação, são considerados basilares para o estabelecimento da paz social, buscada pela mediação.

A Mediação e Administração Pública

Não se observa vedação legal à utilização da Mediação, como método alternativo de solução de conflitos, que tenha como parte a Administração Pública, eis que o princípio da eficiência trazido pela EC 19/1998, objetiva a prestação de serviços públicos, adequados às necessidades da sociedade, sendo a pacificação social, por excelência, integrante do interesse público protegido.

Ademais, os meios alternativos de solução de conflitos se coadunam com os princípios norteadores do Estado Democrático de Direito, buscando dar efetividade aos direitos fundamentais e oferecer a sociedade serviços onde se preze menos a burocracia e mais a celeridade visando sempre à satisfação do interesse público.

É certo que a Administração Pública está autorizada a celebrar acordos somente em caso de permissão legal. Todavia, hodiernamente, a doutrina entende ser cabível e recomendável à utilização da via consensual para a solução de conflitos surgidos entre a Administração Pública e o particular.

Conclusão

Analisando as medidas alternativas de solução dos conflitos, conclui-se pela releitura da realidade, eis que inaugurada uma nova fase do

direito brasileiro.

A visão contemporânea não comporta mais ausência de celeridade na solução de conflitos envolvendo valores tão caros à sociedade, como a saúde humana.

A cultura da pacificação social envolve a conscientização do indivíduo em relação a seus direitos como forma de alcançar o verdadeiro Estado Democrático de Direito, onde cada um se torna protagonista da própria história, construindo uma sociedade realmente livre, justa e solidária. ◆

Referência Bibliográfica

MOORE, Cristopher W. **O Processo de Mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**; trad. Magda França Lopes - 2º edição - Porto Alegre: Ed. Artmed. 1998.

SCHNITMAN, Dora Fried, LITTLEJOHN, Stephen (orgs.). **Novos Paradigmas em Mediação**. Porto Alegre: Ed. Artmed, 1999.