

Considerações sobre a mediação: etapas, práticas e uso em contextos específicos

Considerations on Mediation: Stages, Practices, and Applications in Specific Contexts

Mauro Kiithi Arima Júnior¹

Resumo

O texto apresenta uma análise sistemática da mediação como método de resolução de conflitos, estruturada em quatro partes principais. Inicialmente, aborda-se o conceito de mediação, destacando suas características de solução alternativa, pacífica, consensual e autocompositiva, fundamentada na autonomia das partes e na facilitação imparcial do mediador. Em seguida, são detalhados os princípios que regem a mediação, incluindo imparcialidade, isonomia, oralidade, informalidade, confidencialidade e boa-fé, com ênfase na legislação brasileira, especialmente na Lei nº 13.140/2015, que regula esses aspectos e estabelece critérios de impedimento e suspeição do mediador. Na terceira parte, o texto descreve as etapas do procedimento de mediação, desde a sessão de abertura até a elaboração do acordo, ressaltando o protagonismo das partes e a importância da escuta ativa, do reconhecimento emocional e da construção conjunta de soluções. Na parte final, são tratados alguns aspectos da mediação em ambientes específicos. A organização do conteúdo visa oferecer uma compreensão abrangente e estruturada do tema, facilitando a assimilação dos conceitos e procedimentos essenciais à prática mediadora.

Palavras-chave: Mediação; Solução Alternativa de Conflitos; Autocomposição; Lei nº 13.140/2015

Abstract

The text presents a systematic analysis of mediation as a method of conflict resolution, structured into three main parts. Initially, it addresses the concept of mediation, highlighting its characteristics as an alternative, peaceful, consensual, and self-compositive solution, based on the autonomy of the parties and the impartial facilitation by the mediator. Next, it details the principles governing mediation, including impartiality, equality, orality, informality, confidentiality, and good faith, with an emphasis on Brazilian legislation, especially Law No. 13.140/2015, which regulates these aspects and establishes criteria for mediator disqualification and suspicion. In the third part, the text describes the stages of the mediation procedure, from the opening session to the drafting of the agreement, emphasizing the protagonism of the parties and the importance of active listening, emotional recognition, and joint solution-building. In the final part, the text addresses some aspects of the mediation in specific environments. The

¹ Doutor e Mestre em Direito pela Universidade de São Paulo. Advogado. Pesquisador do Centro de Geoeconomia da Fundação Getúlio Vargas. Assessor Especial da área internacional do Governo do Estado de São Paulo.

organization of the content aims to provide a comprehensive and structured understanding of the topic, facilitating the assimilation of essential concepts and procedures for mediating practice.

Keywords: Mediation; Alternative Dispute Settlement; Law 13.140/2015

1. Introdução

A mediação é uma forma de solução de conflitos que tem recebido destaque nos últimos anos. Se comparada com o processo judicial, a mediação apresenta vantagens em termos de eficiência, custo e preservação das relações entre as partes envolvidas.

A mediação caracteriza-se pela economia de tempo e recursos se comparada com o processo judicial típico. Este, em regra, não é gratuito. A complexidade e a duração do processo, portanto, são refletidos no custo pago pelas partes, incluindo as despesas com os advogados, os quais são essenciais nos processos judiciais. Outra vantagem evidente da mediação se comparada com o processo judicial é sua capacidade de preservar a relação entre as partes. Em regra, o processo judicial provoca grande desgaste na relação entre as partes. A carga emocional envolvida no processo judicial costuma ser muito grande. O desenrolar do processo tende a aumentar os sentimentos negativos entre as partes, pois a característica adversarial aguça a perspectiva de confronto entre as partes. A mediação, por sua vez, por não ter características adversariais e buscar sempre o diálogo e o consenso, tem efeito oposto na relação entre as partes. Estas, inicialmente antagônicas, podem terminar o processo de mediação reaproximas e até reconciliadas.

Enquanto o processo judicial deve cumprir ritos e etapas legalmente previstos, a mediação é flexível e, por isso, possibilita o uso da criatividade pelas partes e pelo mediador na busca da solução consensual do conflito.

Diferentemente da arbitragem e do processo judicial, a mediação é um procedimento que não é baseado na aplicação do direito. Verifica-se, pelo trabalho do mediador nas diversas fases do procedimento, que sua formação deve contemplar uma série de recursos que auxiliam a compreensão dos conflitos humanos e de suas peculiaridades jurídicas, sociais e psicológicas.

Dessa forma, profissionais de diversas áreas podem atuar como mediadores (principalmente extrajudiciais). Indivíduos com formação em psicologia, serviço social, pedagogia, ciências sociais tem potencial para serem excelentes mediadores.

A demanda por mediação tem sido cada vez mais frequente nos mais diversos ambientes sociais. Essa pluralidade de demandas, por sua vez, favorece que pessoas das mais diferentes formações possam exercer a mediação, desde que combinem suas formações gerais com treinamento específico para desempenharem o papel de mediador.

O ambiente escolar, por exemplo, tem conflitos muito específicos, relacionados aos atritos entre docentes e alunos e aos desentendimentos entre os discentes. Esses conflitos, por sua vez, embora se manifestem em ambiente educacional, podem decorrer de problemas familiares arraigados e de dificuldades vivenciadas pelos alunos em outros contextos. Nesses casos, talvez a mediação executada por um profissional da educação talvez seja o mecanismo mais eficiente de solução do conflito.

O mesmo raciocínio pode ser aplicado a outros ambientes sociais como, por exemplo, hospitais, empresas, administração pública. Em todos esses locais há conflitos, e talvez a melhor forma de os mediar seja por meio da atuação de uma pessoa familiarizada com os ambientes.

O presente artigo busca oferecer uma análise sistemática da mediação como método de resolução de conflitos, dividida em quatro partes principais. Na primeira parte, explica-se, brevemente, o conceito de mediação, com ênfase em suas características de solução alternativa, pacífica, consensual e autocompositiva, fundamentada na autonomia das partes e na facilitação imparcial do mediador. A segunda parte detalha os princípios regentes da mediação, incluindo imparcialidade, isonomia, oralidade, informalidade, confidencialidade e boa-fé. A base da explicação é a legislação brasileira sobre mediação, especialmente a Lei nº 13.140/2015. Na parte três, o texto analisa as etapas do procedimento de mediação, da sessão de abertura até a elaboração do acordo, ressaltando o protagonismo das partes e a importância da escuta ativa, do reconhecimento emocional e da construção conjunta de soluções. A parte final é dedicada a análise da mediação em dois contextos específicos: escolar e familiar.

2. A mediação no Brasil

A mediação consiste em forma de solução alternativa e pacífica de conflitos. Ela é alternativa em relação ao processo judicial, que é o procedimento comum de solução de conflitos desde a formação do Estado moderno (Arima Jr, 2025). É pacífica por duas razões: não implica o uso da força pelas partes, nem requer um procedimento adversarial, em que as partes são instadas a se confrontar ainda que verbalmente.

Adicionalmente, a mediação pode ser considerada uma forma consensual e autocompositiva de solução de conflitos. Em outros termos, significa que a solução derivada da mediação decorre do acordo (consenso) entre as partes. O mediador, portanto, não decide no lugar das partes (como ocorre nos procedimentos jurisdicionais), mas apenas facilita o entendimento entre elas. A autocomposição indica que as partes devem construir, conjuntamente, a solução. Requer-se, portanto, intenção positiva e esforço para se chegar ao resultado mutuamente satisfatório.

Em 2015, o legislador brasileiro aprovou a regulação para a mediação judicial e extrajudicial. Os princípios presentes na regulação devem perpassar todas as fases da mediação. A Lei 13140/2015 (Brasil, 2015) prevê os seguintes princípios em seu art. 2º:

- I** - imparcialidade do mediador;
- II** - isonomia entre as partes;
- III** - oralidade;
- IV** - informalidade;
- V** - autonomia da vontade das partes;
- VI** - busca do consenso;
- VII** - confidencialidade;
- VIII** - boa-fé.

A imparcialidade do mediador refere-se à equidistância do mediador em relação às partes conflitantes. A função de mediador pressupõe que ele não tenha relação de proximidade com nenhuma das partes em conflito, sob pena de vício em sua atuação. A lei de mediação busca referência no Código de Processo Civil para determinar se o mediador carece de parcialidade. São as hipóteses de impedimento e de suspeição

de juízes previstas nos art. 144 e 145 do Código de Processo Civil (CPC). Dessa forma, aplica-se ao mediador as mesmas causas de impedimento e de suspeição estipuladas para o magistrado.

Segundo o art. 144 do CPC (BRASIL, 2015), o juiz está impedido de atuar em processos:

- I - em que interveio como mandatário da parte, oficiou como perito, funcionou como membro do Ministério Público ou prestou depoimento como testemunha;
- II - de que conheceu em outro grau de jurisdição, tendo proferido decisão;
- III - quando nele estiver postulando, como defensor público, advogado ou membro do Ministério Público, seu cônjuge ou companheiro, ou qualquer parente, consanguíneo ou afim, em linha reta ou colateral, até o terceiro grau, inclusive;
- IV - quando for parte no processo ele próprio, seu cônjuge ou companheiro, ou parente, consanguíneo ou afim, em linha reta ou colateral, até o terceiro grau, inclusive;
- V - quando for sócio ou membro de direção ou de administração de pessoa jurídica parte no processo;
- VI - quando for herdeiro presuntivo, donatário ou empregador de qualquer das partes;
- VII - em que figure como parte instituição de ensino com a qual tenha relação de emprego ou decorrente de contrato de prestação de serviços;
- VIII - em que figure como parte cliente do escritório de advocacia de seu cônjuge, companheiro ou parente, consanguíneo ou afim, em linha reta ou colateral, até o terceiro grau, inclusive, mesmo que patrocinado por advogado de outro escritório;
- IX - quando promover ação contra a parte ou seu advogado (Adaptado de BRASIL, 2015).

Para que se aplique o dispositivo à mediação, basta trocar o termo juiz por mediador e compreender que os processos mencionados nos incisos contemplam também os procedimentos de mediação. Dessa forma, não pode ser mediador aquele que é cônjuge ou parente de uma das partes (inciso IV), ou aquele que é sócio (inciso V) ou herdeiro de uma das partes (inciso VI).

Outros casos previstos nos incisos são mais difíceis de ocorrer no âmbito da mediação, pois são derivados do processo judicial. Por exemplo, os incisos II e III foram delineados para processos judiciais, embora possam ser vislumbradas situações em que ocorrem também em procedimentos de mediação.

As hipóteses de suspeição estão previstas no art. 145 do CPC. Há suspeição do magistrado (e, por consequência, o mediador) (BRASIL, 2015):

- I - amigo íntimo ou inimigo de qualquer das partes ou de seus advogados;
- II - que receber presentes de pessoas que tiverem interesse na causa antes ou depois de iniciado o processo, que aconselhar alguma das partes acerca do objeto da causa ou que subministrar meios para atender às despesas do litígio;
- III - quando qualquer das partes for sua credora ou devedora, de seu cônjuge ou companheiro ou de parentes destes, em linha reta até o terceiro grau, inclusive; IV - interessado no julgamento do processo em favor de qualquer das partes.

As hipóteses de suspeição são plenamente aplicáveis aos mediadores, mesmo que o legislador as tenha para o juiz de direito que atua no processo judicial. Tanto o impedimento quanto a suspeição buscam resguardar a imparcialidade do mediador no procedimento. Ainda que não seja o mediador que decidirá o conflito, é relevante que ele permaneça equidistante das partes, a fim de desempenhar corretamente suas atividades.

A isonomia entre as partes, por sua vez, significa que elas devem ser tratadas de maneira igualitária, sem privilégios ou prerrogativas parciais. A isonomia é relevante para que o mediador tenha a plena confiança das partes. Esta, por sua vez, é pressuposto para que se alcance solução consensual ao final da mediação. O princípio da isonomia é a base dos ordenamentos jurídicos contemporâneos. A isonomia consiste na ideia da igualdade formal ou igualdade perante a lei. Não se trata, portanto, de igualdade de fato ou igualdade material. Sua origem remonta ao pensamento filosófico e político grego, embora o sentido em que é usado na atualidade seja derivado das revoluções liberais dos séculos 18 e 19, com especial destaque para Revolução Francesa.

No ordenamento jurídico brasileiro, o princípio está previsto no caput do art. 5 da Constituição Federal, dispositivo central na Carta Magna e que enumera os direitos e garantias individuais. O inciso I do art. 139 do Código de Processo Civil (CPC) desenvolve o princípio da igualdade para o âmbito do processo judicial e para a forma de tratamento que o magistrado deve dispensar às partes.

A oralidade e a informalidade são características importantes da mediação, pois a diferenciam do processo judicial, cuja forma, por vezes, é mais relevante do que o conteúdo. A oralidade e a informalidade, adicionalmente, possibilitam que o procedimento de mediação ocorra de maneira mais rápida e simples do que o processo judicial. Essas características possibilitam a solução do conflito com menor custo financeiro e desgaste emocional para as partes.

O princípio da oralidade está presente também em processos que, conforme entendimento do legislador, devem ser caracterizados pela celeridade, como, por exemplo, o processo trabalhista.

A autonomia da vontade das partes, preceito comumente verificado no direito contratual, garante a autocomposição e a solução consensual. Essa autonomia da vontade perpassa todo procedimento de mediação e é a base para solução final. A autonomia da vontade indica que as partes participam do procedimento porque assim desejam, conforme previsto no §2 do art. 2 da Lei 13.140/2015. Indica, igualmente, a liberdade para encontrarem sugestões mutuamente satisfatória.

Uma das virtudes da mediação como forma de solução de conflitos é a possibilidade de as partes alcançarem criativamente acordos e soluções originais e mutuamente satisfatórias acerca de direitos disponíveis ou direitos indisponíveis transacionáveis (art. 3 da Lei 13.140/2015). Na verdade, é importante o mediador e as partes fazerem uso da criatividade para solucionarem o problema. Considerando que o procedimento não é limitado à simples aplicação da lei, como é o caso do processo judicial, as partes podem buscar soluções não padronizadas e que atentem para os detalhes dos interesses e sentimentos das partes.

Diretamente relacionado ao princípio da autonomia da vontade está a busca do consenso, que é o objetivo principal do processo de mediação, consoante expresso no parágrafo único do art. 1 da Lei 13140/2015. Na mediação, portanto, a solução não é jurisdicional e heterocompositiva, derivada da apreciação do terceiro imparcial. Ela emana do acordo entre as partes e, por isso, implica certa dose negociação no processo. A responsabilidade pela decisão final é das partes, assim como eventual frustração nas negociações que resultem no não entendimento.

A prevalência do consenso é um dos aspectos mais relevantes nas diferenças entre a mediação e o processo judicial. Na mediação, não há parte vitoriosa e parte

sucumbente. O papel do mediador, portanto, não é declarar quem tem a razão no conflito, mas, sim, viabilizar o entendimento entre as partes.

A confidencialidade é importante para garantir a proteção da intimidade das partes e para que estas tenham plena liberdade para expressar suas posições. Com muita frequência, a mediação trata de casos de direito de família, estreitamente relacionados à intimidade das partes. Para preservar essa esfera íntima, a regra é que a mediação ocorra sob sigilo, embora as partes, com base na autonomia da vontade, possam decidir pela publicidade do procedimento.

A mediação é um procedimento baseado na confiança entre as partes. Para que possa se desenvolver de maneira adequada e alcançar resultados, a boa-fé é fundamental e deve perpassar todo o procedimento. A intenção de enganar, de ludibriar e de obter vantagens indevidas vicia o procedimento e impossibilita a obtenção de solução mutuamente satisfatória.

3. Etapas da Mediação

Na prática, a mediação é um processo único e contínuo, em que as partes e o mediador interagem com finalidade de alcançar uma solução mutuamente satisfatória para um problema. A divisão da mediação em etapas, portanto, é meramente didática e serve para compreender melhor o papel de cada um dos atores no decorrer do procedimento.

Uma das formas mais comuns de dividir as etapas da mediação, conforme publicação do Conselho Nacional de Justiça (2016), é a seguinte:

- a) início da mediação (sessão de abertura), b) reunião de informações ou exposição de razões pelas partes, c) identificação de questões, interesses e sentimentos, d) esclarecimento das controvérsias e dos interesses, e) resolução de questões.

O início da mediação é a fase em que o mediador apresenta-se às partes (fala seu nome, ocupação e outras informações pessoais que achar pertinentes), esclarece como prefere ser chamado durante o processo, faz curta explicação do que constitui a mediação, assim como explica quais são suas fases e quais são as garantias das

partes. O mediador, nessa fase, pode explicar seu papel com base nos princípios previsto nos artigos da Lei 13140/2015, assim como pode diferenciar a mediação de outros processos de solução de controvérsias, especialmente o processo judicial.

Nessa sessão inaugural, o mediador deve perguntar às partes elementos básicos para condução do procedimento. Deve, por exemplo, perguntar como as partes preferem ser chamadas e estabelecer um tom apropriado para a resolução de disputas, que não deve ser caracterizado pela formalidade e pela solenidade comuns aos processos judiciais.

Na sessão de abertura, portanto, o mediador deve fazer um conjunto de esclarecimentos sobre a mediação e as partes podem tirar dúvidas a respeito do procedimento. Nessa fase, o mediador tem a palavra quase que o todo o tempo. A fim de amenizar o ambiente de tensão, o mediador pode iniciar a sessão com uma apresentação geral dos envolvidos e uma conversa informal sobre assuntos gerais, desvinculados do conflito em questão. Alguns dos pontos que devem ser esclarecidos exaustivamente durante a abertura: diferenciação entre mediação e processo judicial; diferença de atuação entre mediador e juiz; necessidade de respeito aos turnos de fala; necessidade de busca conjunta de soluções.

A comunicação do mediador deve ser direta e precisa, sem a adoção de rebuscamento e excessos técnicos, como ocorre no Judiciário. A linguagem corporal do mediador, por sua vez, deve transmitir serenidade e objetividade para a condução dos trabalhos, a fim de que seja criado um ambiente de diálogo amistoso e confiável. Na etapa de reunião de informações ou de exposição de razões pelas partes, estas expõem suas perspectivas e elaboram suas narrativas sobre os fatos, com a possibilidade de apresentarem documentos comprobatórios de fatos que alegam.

O mediador deve escutar ativamente as perspectivas das partes. É importante que o mediador peça informações adicionais (escuta ativa) sobre fatos e esclarecimentos sobre pontos obscuros. Os questionamentos do mediador, por vezes, permitem a alteração da própria versão das partes, as quais podem refinar suas perceptivas durante o procedimento.

Na reunião de informações ou exposição de razões pelas partes, estas passam a ter a palavra, a fim de oferecerem suas perspectivas dos fatos. Nessa fase, é importante que as partes respeitem os momentos delimitados de fala. As interrupções

constantes podem comprometer todo o procedimento, pois podem causar uma escalada de antagonismo verbal entre as partes. Após a manifestação das partes, o mediador geralmente faz um resumo dos fatos relatados, tentando empregar uma perspectiva neutra no seu relato.

A terceira etapa pode ser qualificada como a de identificação de questões, interesses e sentimentos. Durante essa fase, o mediador elabora um resumo do conflito utilizando linguagem positiva e neutra. Essa reconstituição dos elementos do conflito por terceira parte, possibilita a apresentação de uma primeira perspectiva desvinculada das emoções e enviesamentos naturais das partes em conflito

Há expressivo valor no resumo elaborado pelo mediador, pois, por meio dele, as partes se certificam de que são ouvidas e compreendidas pelo mediador, que deve inclusive atentar para os sentimentos envolvidos no conflito. Além disso, o resumo feito pelo mediador ordena a discussão de maneira racional e recapitula tudo que foi exposto até o momento (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

É muito relevante que o mediador identifique os sentimentos envolvidos no conflito e compreenda a manifestação das partes em coerência com seus sentimentos latentes. Por exemplo, nas mediações caracterizadas pela hierarquia entre as partes (patrão e empregado, por exemplo), existe, geralmente, o temor da parte hierarquicamente inferior manifestar juízos negativos e cobranças em relação à parte superior. Ainda que o vínculo hierárquico tenha sido formalmente rompido, ainda persiste o sentimento de respeito reverencial por parte do ex-subordinado.

Acerca dos sentimentos, o Manual de Mediação (CNJ, 2016, p. 182), explica o seguinte:

Em todo o processo de mediação, diversos sentimentos irão ser manifestados: ressentimento, ódio, frustração, inveja, ciúmes, medo, mágoa, amor, entre outros. Nesse caso, o mediador deve identificar os sentimentos para que a parte sinta-se adequadamente ouvida e compreendida. Importante também ressaltar que uma técnica frequentemente utilizada em processos autocompositivos consiste na validação de sentimentos. Ao validar sentimentos o mediador indica, em um tom normalizador, às partes, que identificou o sentimento gerado pelo conflito.

Os sentimentos permeiam o conflito e, principalmente, as questões controversas. Os interesses são aspectos concretos que, nas situações de conflito,

podem ser mais ou menos divergentes. Muitas vezes essas diferenças entre sentimentos, interesses e questões conflitivas não são muito claras para as partes. Nesse caso, o mediador tem um papel importante de organizar o pensamento e esclarecer o que pode ser realmente resolvido na mediação.

O esclarecimento das controvérsias e dos interesses ocorre na quarta etapa. Nessa fase, com apoio em técnicas específicas, o mediador faz diversas perguntas para as partes, na busca da elucidação dos pontos controversos. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Nem sempre os pontos controversos do conflito estão igualmente claros para as partes e para o mediador. Este deve assegurar a clareza da demanda e a plena compreensão desta pelas partes, as quais, por vezes, podem estar vivenciando um pseudo-conflito, caracterizado pelas dificuldades de comunicação.

As questões principais são abordadas na quinta etapa. Nesse momento, direciona-se o procedimento para o foco do problema e para eventual solução. O mediador pode, nessa etapa, direcionar as partes a pensarem em possíveis soluções. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016). O mediador, entretanto, não pode sugerir ou, muito menos, impor soluções.

Na etapa final, o mediador e as partes farão testes racionais sobre a solução alcançada. Uma vez alcançada uma solução satisfatória, as partes podem, se assim desejarem, elaborar um acordo escrito. Em caso de impasse, revisam-se os pontos controversos e decide-se sobre os próximos passos. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Na fase de esclarecimento das controvérsias e dos interesses, assim como na fase derradeira de resolução de questões, o mediador pode interferir a fim deixar claro o que, de fato, pode ser solucionado pela mediação e o que precisará de outras formas de tratamento. As partes devem ter uma postura ativa e construtiva, a fim de indicarem possíveis soluções e rejeitar, claramente, aqueles caminhos que não forem viáveis. O mediador, por sua vez, buscará esmiuçar e testar racionalmente essas soluções aventadas pelas partes.

Diferentemente do processo judicial, a mediação é um procedimento de solução de conflitos em que as partes são as protagonistas. Esse protagonismo pode ser observado em diversas partes da Lei 13140/2015. No art. 1º, por exemplo,

determina que as partes devem escolher o mediador, o qual as auxiliará a alcançar uma solução para o conflito. O art. 5.º, por sua vez, enumera a autonomia das partes como um dos princípios do processo de mediação.

Na mediação extrajudicial, a iniciativa das partes é fundamental para instauração do procedimento. O convite à mediação deve ser expressamente aceito pela outra parte.

A vontade das partes também pode constar de disposição contratual, a qual, conforme o art. 22 da Lei 13140/2015, deverá especificar:

- I - prazo mínimo e máximo para a realização da primeira reunião de mediação, contado a partir da data de recebimento do convite;
- II - local da primeira reunião de mediação;
- III - critérios de escolha do mediador ou equipe de mediação;
- IV - penalidade em caso de não comparecimento da parte convidada à primeira reunião de mediação (BRASIL, 2015).

A divisão da mediação em etapas é meramente didática. Por vezes, a boa mediação ocorre de maneira orgânica, sem que seja possível discernir claramente as etapas acima explicadas. Essa organicidade não compromete o resultado do processo e, por vezes, indica que o procedimento fluiu de maneira adequada e satisfatória para as partes.

4. Mediação em ambientes específicos

Nos itens a seguir, serão analisados dois contextos específicos de mediação: o escolar e o familiar. A mediação nesses dois contextos tem grande importância no Brasil. São cada vez mais frequentes os conflitos que são resolvidos pela mediação nesses dois contextos, pois ambos se caracterizam pela existência de fortes vínculos entre as partes em conflito e pela necessidade de manutenção dos vínculos após a solução do problema.

4.1. Mediação no ambiente escolar

A mediação escolar consiste em instrumento cada vez mais utilizado para a resolução de conflitos no ambiente educacional, pois busca a promoção do diálogo e

da cooperação entre as partes envolvidas, com resultados positivos para o aprendizado de crianças e adolescentes.

Diferentemente dos métodos tradicionais de solução de conflitos, que frequentemente se baseiam na aplicação de punições, a mediação busca transformar o ambiente escolar por meio da construção coletiva de relações respeitadas e colaborativas, envolvendo todos os atores da comunidade escolar: docentes, estudantes e funcionários.

A literatura especializada tem demonstrado que a mediação pode ser instrumento importante para reduzir conflitos, melhorar o ambiente de aprendizado e desenvolver habilidades socioemocionais dos alunos (Morrison, 2015; Deutsch & Coleman, 2016). A mediação, portanto, além de solucionar problemas cotidianos na instituição, pode passar a integrar o conjunto de instrumentos pedagógicos oferecidos pela escola para formação do aluno como cidadão e indivíduo atuante na sociedade.

O mediador, por sua vez, atua como facilitador qualificado da comunicação entre as partes. Ele deve incentivá-las a expor seus pontos de vista, a ouvir o outro e a buscar um entendimento comum. A forma de abordar o problema deve, mediante diálogo contínuo, remontar às causas primárias do conflito.

A mediação promove habilidades importantes, como a escuta ativa, o respeito aos turnos de fala, o uso da linguagem moderada e cortês e a empatia, contribuindo para o desenvolvimento de uma cultura de paz dentro das escolas (Santos & Dias, 2018).

Essa cultura de paz, por sua vez, tem desdobramentos na comunidade circundante, que se beneficia de externalidades positivas geradas no ambiente escolar. Dessa forma, em vez de o ambiente violento da comunidade se reproduzir nas relações sociais da escola, o ambiente pacífico, construtivo e dialogado pode extravasar os muros escolares e levar essa cultura para seu entorno geográfico (a rua, o quarteirão e o bairro onde se localiza a escola).

Em vez de se focar na punição, a mediação ajuda os alunos a compreenderem as causas do conflito e a encontrarem soluções que considerem os interesses de todos os envolvidos, o que é essencial para a criação de um ambiente escolar mais saudável e cooperativo (Carroll, 2016). A cultura do diálogo, ao ser incorporada por indivíduos que circulam pelas diversas esferas sociais constitutivas do entorno

geográfico da escola, é disseminada pela comunidade, que pode passar a administrar seus conflitos, problemas e desafios de forma cooperativa.

Como se observa, o uso da mediação escolar gera um conjunto de benefícios, tanto para os alunos quanto para os educadores, funcionários e membros da comunidade. Os benefícios extrapolam a simples resolução de conflitos. Abaixo enumeram-se alguns desses benefícios:

- **Formação de habilidades socioemocionais:** a mediação pode desenvolver competências emocionais e sociais importantes, tais como o controle emocional, a comunicação clara, a tolerância e a disposição para negociação e para a resolução pacífica de problemas (Santos e Dias, 2018). Essas habilidades são relevantes em outros contextos da vida das pessoas.
- **Empoderamento dos estudantes:** o processo de mediação oferece aos alunos a oportunidade de participar ativamente da gestão/solução de seus próprios conflitos. O exercício dessa tarefa promove o senso de responsabilidade e autonomia (Farrington, 2020), com desdobramentos positivos para a formação social do aluno.
- **Melhoria do ambiente escolar:** a mediação pode contribuir para a criação de ambiente acolhedor para os alunos e professoras, com impactos positivos para o desempenho acadêmico (Deutsch e Coleman, 2016).
- **Mitigação da violência e do bullying:** o processo de mediação pode auxiliar a reduzir os casos de violência em ambiente escolar, incluindo situações de bullying (Morrison, 2015). A oferta de espaço para que os alunos expressem suas preocupações e ouçam uns aos outros ajuda a criar um ambiente menos propenso a conflitos violentos.
- **Redução de problemas disciplinares:** em vez de adotar abordagem punitiva, destinada à repressão do comportamento sem abordar suas causas, a mediação possibilita a solução baseada no diálogo e na reparação do dano causado. A abordagem dialogada tem efeitos educativos, pois previne a reincidência de atos de indisciplina e favorece a construção de uma escola e de uma comunidade pacífica e coesa (Cunha, 2019).
- **Melhoria do desempenho acadêmico:** a mediação pode contribuir para o aumento do diálogo e para o desenvolvimento do poder de raciocínio e de

argumentação dos alunos, habilidades importantes em diversas disciplinas acadêmicas obrigatórias. Por consequência, a tendência é que a rotinização da prática da mediação tenha efeitos positivos sobre o desempenho escolar do aluno.

A mediação escolar apresenta inúmeros benefícios, mas sua implementação enfrenta importantes desafios. Um dos principais é a necessidade de formação adequada para mediadores. Como ressaltamos, o mediador deve ter, primeiramente, uma formação geral e básica, que contemple técnicas de negociação e de psicologia. Adicionalmente, para o caso do ambiente escolar, é relevante que o mediador esteja familiarizado com o ambiente de ensino e com as características específicas da escola em que atuará.

Como ressalta Cunha (2019), os mediadores devem ser formados para trabalhar de maneira isenta e para lidar com a complexidade dos conflitos que emergem do ambiente escolar. Em outros termos, é recomendável que o mediador tenha uma preparação e alguma experiência específica na administração de conflitos dessa natureza. Além disso, é fundamental que toda a comunidade escolar (gestores, professores, alunos e pais) esteja envolvida e compreenda os objetivos e os benefícios da mediação.

Desafio adicional refere-se à superação da resistência de alguns membros da comunidade escolar em relação ao uso da mediação como prática estruturada. Morrison (2015) explica que a aceitação da mediação como instrumento de resolução de conflitos no ambiente escolar pode se deparar com resistências decorrentes de concepções tradicionalistas que valorizam soluções punitivas para atos de indisciplina. Por isso, além de aspectos técnicos acerca da mediação, recomenda-se um processo de sensibilização da comunidade, para que a mediação seja vista como abordagem positiva e superior às abordagens punitivas tradicionais.

4.2. Mediação em Conflitos de Família

A mediação em conflitos familiares é uma das mais frequentes na sociedade brasileira. A história institucional da mediação no Brasil confunde-se com a solução alternativa de conflitos familiares, como se verifica nas ações dos Tribunais estaduais e nas normas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Juridicamente, as relações familiares são reguladas pelas disposições do Código Civil (art. 1.511 a 1.783) (Brasil, 2002). São essas disposições que regulam aspectos elementares da vida familiar, como casamento, divórcio, guarda de filhos, responsabilidade parental.

A complexidade das relações familiares, no entanto, extrapola os limites dos artigos do CC. Muitas das questões concernentes aos conflitos familiares não podem ser solucionadas por meio da aplicação fria da lei, pois concerne a aspectos emocionais e a uma trajetória conjunta construída pelos membros da família.

Sobre a complexidade dos conflitos familiares, Brandt e Brandt Júnior (2018) afirmam:

Os conflitos familiares são tratados como complexos, tendo em vista a relação afetiva existente entre as partes. Dessa forma, faz-se necessário encontrar maneiras adequadas para as resoluções desses conflitos, em específico a mediação, que ajuda a acabar com a controvérsia e permite, assim, o retorno do convívio familiar.

Os autores explicam que um dos aspectos que tornam os conflitos familiares complexos é a existência de fortes laços emocionais entre as partes. Adicionalmente, as partes não podem simplesmente cortar esses laços após a solução do conflito, pois suas vidas continuam relacionadas, seja pela sobrevivência de um passado compartilhado ou pela existência de filhos ou parentes comuns.

Os autores Brandt e Brandt Júnior (2018) adicionam:

Os conflitos familiares devem ser solucionados de modo correto, pois, desse jeito, impedem problemas de caráter pessoal e interpessoal, o que quer dizer que não apenas as partes envolvidas são atingidas, mas também toda a gama de parentesco, em especial os filhos. Se não for bem solucionado, voltará a reproduzir mais e novos conflitos, e se suporá que não há justiça efetiva, sendo que isso deve existir em todas as soluções dos conflitos, principalmente dos familiares.

Quando se trata de conflitos familiares, o conjunto de pessoas afetadas é muito maior do que o de indivíduos em oposição direta. Os parentes e amigos, embora não constituam parte do conflito, costumam, na prática, tomar partido de um dos lados e

influenciar a disputa, pois percebem que serão afetados pela forma como o conflito será administrado.

Dada a complexidade dos conflitos familiares, a via judicial não costuma ser a mais adequada para tratá-los, uma vez que costuma aprofundar as feridas emocionais existentes entre as partes. A mediação, por sua vez, ao buscar as causas profundas do conflito, ao oferecer um novo canal de diálogo e ao possibilitar novas perspectivas sobre os problemas, costuma contribuir com resultados mais duradouros.

O mediador, para atuar em conflitos familiares deve, mais do que conhecer as disposições legais do Código Civil, ter sensibilidade e preparo para lidar com questões emocionalmente intrincadas. Para isso, o conhecimento de psicologia pode ser relevante, assim como o domínio de técnicas de negociação, porquanto o mediador, constantemente, estará em um tipo de negociação bilateral com cada uma das partes para que o processo possa fluir.

A conduta do mediador deve ser orientada pela necessidade de identificar as causas do conflito. Dessa forma, uma desavença sobre a guarda dos filhos ou acerca do valor da pensão alimentícia pode refletir mágoas e dores pretéritas que marcaram a relação familiar. A capacidade de alcançar as causas da disputa depende da sensibilidade do mediador, mas resulta, principalmente, de seu treinamento para trabalhar com situações de família.

Como em outros núcleos sociais, as famílias são marcadas por conflitos constantes. A solução por meio do Poder Judiciário tem-se mostrado problemática, porque não soluciona as causas e aguça os sentimentos negativos entre as partes. A mediação tem-se mostrado uma forma mais adequada de solucionar esses conflitos e, por isso, tende a ser cada vez mais procurada. A tendência que seu uso seja cada vez maior no futuro próximo.

5. Considerações Finais

De todo o exposto, o mais importante é notar que a mediação é uma forma de solução de disputas cada vez mais demandada para certos tipos de conflitos. A mediação oferece vantagens pessoais e financeiras para as partes, as quais podem

resolver o conflito de maneira menos onerosa e desgastante, preservando sua renda e patrimônio, assim como os laços pessoais.

Não há uma regulação rígida do procedimento de mediação como ocorre com os processos judiciais. As etapas analisadas acima, portanto, decorrem de divisão meramente didática e lógica do procedimento. Não há, contudo, prejuízo legal se essas etapas não forem observadas ou se o procedimento foi conduzido de forma diversa pelo mediador.

Essa flexibilidade da mediação possibilita o seu uso nos mais diferentes contextos sociais. Os dois contextos específicos abordados ilustram a forma como a mediação pode ser criativamente usada para solucionar conflitos, com efeitos positivos para as partes e seu entorno social.

Referências

BRASIL. **Lei 13.140**, de 26 de junho de 2015. Brasília, DF: Presidência da República.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Consulta em 30 julho 2024.

BRASIL. **Código de Processo Civil** (Lei 13.105, de 16 de março de 2015). Brasília, DF: Presidência da República]. Disponível

em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm.

Consulta em 30 julho 2024.

BRASIL. **Lei de Arbitragem** (Lei 9.307, de 23 de setembro de 1996). Brasília, DF:

Presidência da República]. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm. Consulta em 30 jul 2024.

BRASIL. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. Brasília, DF: Presidência da

República]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm.

Consulta em 30 jul 2024.

BRASIL. **Código Civil Brasileiro (2002)**. Brasília, DF: Presidência da República].

Disponível

em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406compilada.htm. Acesso

em: 24 set. 2024.

CARROLL, E. **Conflict Resolution in Schools: Mediation Practices for Educators**.

Oxford: Oxford University Press, 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de mediação judicial**. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Consulta em 05 agosto 2024.

CUNHA, M. T. **Mediação de conflitos no contexto escolar: Potencialidades e desafios**. Revista de Educação, v. 24, n. 3, p. 89-103, 2019.

FARRINGTON, D. **School-based mediation and the reduction of conflict: A comprehensive review**. Journal of Conflict Resolution, v. 64, n. 5, p. 1050-1070, 2020.

MORRISON, B. **Restorative justice in schools: An evidence-based approach**. Conflict Resolution Quarterly, v. 33, n. 1, p. 3-25, 2015.

SANTOS, P. M.; DIAS, R. L. **A mediação de conflitos no ambiente escolar: Promoção do diálogo e da convivência pacífica**. Cadernos de Pedagogia, v. 8, n. 2, p. 45-59, 2018.