

# **II ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

## **ACESSO À JUSTIÇA II**

**JUVÊNIO BORGES SILVA**

**LUIZ FERNANDO BELLINETTI**

**JOSÉ QUERINO TAVARES NETO**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte deste anal poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

#### **Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sudeste** - Prof. Dr. César Augusto de Castro Fiuza - UFMG/PUCMG - Minas Gerais

**Vice-presidente Nordeste** - Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Secretário Executivo** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - Unimar/Uninove - São Paulo

#### **Representante Discente - FEPODI**

Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

#### **Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. Aires José Rover - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Prof. Dr. Marcus Firmino Santiago da Silva - UDF - Distrito Federal (suplente)

Prof. Dr. Ilton Garcia da Costa - UENP - São Paulo (suplente)

#### **Secretarias:**

##### **Relações Institucionais**

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - Ceará

Prof. Dr. José Barroso Filho - UPIS/ENAJUM - Distrito Federal

##### **Relações Internacionais para o Continente Americano**

Prof. Dr. Fernando Antônio de Carvalho Dantas - UFG - Goiás

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

##### **Relações Internacionais para os demais Continentes**

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - Paraná

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Maria Aurea Baroni Cecato - Unipê/UFPB - Paraíba

#### **Eventos:**

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Unifor - Ceará

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

#### **Comunicação:**

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

---

A174

Acesso à justiça II [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: José Querino Tavares Neto; Juvêncio Borges Silva; Luiz Fernando Bellinetti – Florianópolis: CONPEDI, 2020.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-138-8

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Direito, pandemia e transformação digital: novos tempos, novos desafios?

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso. 3. Justiça. II Encontro Virtual do CONPEDI (2: 2020 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



## II ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

### ACESSO À JUSTIÇA II

---

#### **Apresentação**

O presente volume é decorrente dos artigos apresentados no Grupo de Trabalho (GT) Acesso à Justiça II durante o II Encontro Virtual do CONPEDI (Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito), realizado pela segunda vez nessa modalidade, no período de 02 a 08 de dezembro de 2020. Esta nova modalidade, decorrente da excepcionalidade do momento de pandemia que afetou o mundo e, por via de consequência, o Brasil, ficará marcado indelévelmente na história do CONPEDI e da pós-graduação brasileira como uma experiência de superação e criatividade em face desta contingência.

O Congresso teve como base a temática inicial “DIREITO, PANDEMIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: NOVOS TEMPOS, NOVOS DESAFIOS”, fortemente influenciada pela pandemia da Covid19 que afeta o mundo desde o início do ano.

Os trabalhos apresentados guardam relação com o tema básico do Grupo de Trabalho, o que demonstra a adequada seleção dos artigos, circunstância que favoreceu sobremaneira os debates no momento das discussões.

Decorrentes de pesquisas realizadas em diferentes instituições nacionais, foram apresentados neste Grupo de Trabalho 21 (vinte e um) artigos vinculados à temática do acesso à Justiça.

Os textos foram divididos em três blocos buscando reunir afinidades maiores.

O primeiro é composto por textos que tratam da temática do ativismo judicial e judicialização, em várias perspectivas, bem como de situações que envolvem a administração do acesso à Justiça, incluindo sete artigos: (1) OBSTÁCULOS AO ACESSO À JUSTIÇA E A DESJUDICIALIZAÇÃO NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL; (2) LINGUAGEM JURÍDICA: BARREIRA AO PLENO ACESSO À JUSTIÇA? (3) ; ; (4) PRECEDENTES JUDICIAIS E ACESSO À JUSTIÇA: ARGUMENTOS FAVORÁVEIS À SUA UTILIZAÇÃO; (6) DA NOTIFICAÇÃO DAS DEMANDAS INDIVIDUAIS AOS LEGITIMADOS PARA DEMANDAS COLETIVAS. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE A LEGITIMAÇÃO PROCESSUAL; (7) A UTILIZAÇÃO PRÉVIA DAS ODR’S EM TEMPOS DE PANDEMIA DA COVID-19 COMO REQUISITO DO INTERESSE DE AGIR;

O segundo bloco reuniu trabalhos tratando de acesso à justiça através de soluções consensuais e extrajudiciais, contendo sete artigos: (8) UMA ABORDAGEM CONSTRUTIVA DO CONFLITO E A MEDIAÇÃO COMO MODELO AUTOCOMPOSITIVO PARA SUA SOLUÇÃO; (9) MEDIAÇÃO: FERRAMENTA DE ACESSO À JUSTIÇA; (10) MEDIAÇÃO DE DIREITOS COLETIVOS; (11) A “CULTURA DE PACIFICAÇÃO” E A SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS ENVOLVENDO A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA; (12) ARBITRAGEM NAS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA E AUXÍLIO A DESJUDICIALIZAÇÃO; (13) O ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL EM TEMPOS DE CALAMIDADE PÚBLICA: O CRESCIMENTO DO E-COMMERC E A ARBITRAGEM DIGITAL; (14) O DIREITO SISTÊMICO COMO FORMA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO DIREITO DE FAMÍLIA: A APLICABILIDADE DAS CONSTELAÇÕES FAMILIARES NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DA REGIÃO CENTRO-OESTE;

Finalmente, o terceiro bloco trouxe sete artigos versando sobre acesso à justiça no contexto da pandemia e uso da tecnologia digital e promoção da cidadania: (15) OS IMPACTOS DA TECNOLOGIA NA PRÁTICA DA ADVOCACIA DURANTE A PANDEMIA E OS DESAFIOS DO ACESSO À JUSTIÇA; (16) O PRINCÍPIO DA RAZOÁVEL DURAÇÃO NO PROCESSO DIGITAL: SOLUÇÃO PARA A PANDEMIA?; (17) O ACESSO DEMOCRÁTICO À JUSTIÇA NA ERA DA TECNOLOGIA: UMA QUESTÃO DE POLÍTICA PÚBLICA; (18) A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO CAMINHO PARA ACESSO À JUSTIÇA: UMA ABORDAGEM ACERCA DA RESOLUÇÃO N.º 332/2020 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA; (19) EFETIVIDADE DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DE ASSENTAMENTO QUILOMBOLA: ESTUDO DO CASO QUILOMBO ALAGAMAR; (20) AÇÃO POPULAR COMO INSTRUMENTO DE IMPLEMENTAÇÃO DE PLANEJAMENTO URBANO SUSTENTÁVEL; (21) ESTATUTO DO IDOSO E POLÍTICAS PÚBLICAS.

A grande amplitude dos debates e das questões objeto de discussão no GT demonstraram a importância dos temas apresentados por todos os pesquisadores e pesquisadoras desse grupo. Pela segunda vez reunidos pelo CONPEDI num Congresso em ambiente virtual, pesquisadores de todo o Brasil aprofundaram os estudos sobre o acesso à justiça em nosso país, apresentando o resultado de seu fecundo e profícuo trabalho. Gostaríamos que a leitura desses trabalhos pudesse reproduzir, ainda que em parte, a satisfação que foi para nós coordenar este Grupo, momento singular de aprendizado e discussão sobre o tema.

Desta forma, é com orgulho que apresentamos a toda sociedade jurídica a presente obra, que certamente será um importante contributo para a pesquisa jurídica nacional.

Coordenadores:

Prof. Dr. Juvêncio Borges Silva – UNAERP

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG/PUCGOIÁS

Prof. Dr. Luiz Fernando Bellinetti – UEL

Nota técnica: Os artigos do Grupo de Trabalho Acesso à Justiça II apresentados no II Encontro Virtual do CONPEDI e que não constam nestes Anais, foram selecionados para publicação na Plataforma Index Law Journals (<https://www.indexlaw.org/>), conforme previsto no item 7.1 do edital do Evento, e podem ser encontrados na Revista Cidadania e Acesso à Justiça. Equipe Editorial Index Law Journal - [publicacao@conpedi.org.br](mailto:publicacao@conpedi.org.br).

**UMA ABORDAGEM CONSTRUTIVA DO CONFLITO E A MEDIAÇÃO COMO  
MODELO AUTOCOMPOSITIVO PARA SUA SOLUÇÃO**

**CONSTRUCTIVE APPROACH OF CONFLICT AND MEDIATION AS A MODEL  
FOR YOUR SOLUTION AUTOCOMPOSITIVO**

**Juliana Vendramini Durlo <sup>1</sup>**  
**Ricardo Augusto Bonotto Barboza**  
**Aline Ouriques Freire Fernandes**

**Resumo**

Resumo: Este trabalho objetivou apresentar uma visão construtiva do conflito como sendo algo inerente à natureza humana e a possibilidade de sua resolução pelos métodos alternativos de resolução de controvérsia, mais especificamente, pela mediação como modelo de resolução dos conflitos pela via autocompositiva. O artigo utilizou-se revisão bibliográfica para atingimento dos objetivos. Por fim, concluiu-se que, ainda que há demandas por capacitações profissionais na área do direito, para atuação na Gestão do Conflito.

**Palavras-chave:** Conflito, Mediação, Modelo, Construtiva, Justiça

**Abstract/Resumen/Résumé**

This work aimed to present a constructive view of the conflict as something inherent to human nature and the possibility of its resolution by alternative methods of dispute resolution, more specifically, by mediation as a model for resolving conflicts through self-composition. The article used a bibliographic review to achieve the objectives. Finally, it was concluded that, although there are demands for professional training in the area of law, to work in Conflict Management.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Conflict, Mediation, Model, Constructive, Justice

---

<sup>1</sup> Mestranda do programa de Mestrado Profissional em Direito e Gestão de Conflitos da Universidade de Araraquara

## 1 INTRODUÇÃO

Este artigo intenta analisar que, a busca para a solução do conflito via Poder Judiciário clamando por justiça, leva, muitas vezes, à falsa crença de que o sistema judiciário atende a todos os anseios e necessidades dos cidadãos, além disso, a nossa prática tem apontado que, as formas tradicionais de solução da lide, não erradicam pacificamente o conflito, que por certo geram outras demandas. Há uma constante insatisfação pelo usuário da máquina judiciária, porque no sistema adjudicado dos conflitos, haverá sempre um perdedor e um ganhador, em contraponto ao que ocorre na resolução dos conflitos pelas vias não adversariais, sendo possível vislumbrar o ganha/ganha.

Frente no ordenamento jurídico brasileiro, sobretudo diante da morosidade processual e da grande quantidade de litígios, vem-se privilegiando o sistema de autocomposição das lides relacionadas à questão trabalhista, seja em demandas individualizadas ou coletivas, de tal modo a evitar a judicialização ou visando torná-la mais célere. Fato imprescindível para desafogar o congestionamento dos processos judiciais (SILVA; FERREIRA, 2018). Nesse artigo se discute alternativas possíveis para a desjudicialização e o tratamento célere das questões via métodos alternativos, em um primeiro momento se promove uma discussão em torno das principais características e dos principais métodos alternativos da gestão de conflitos. Em um segundo momento, se direciona à discussão para questões relacionadas à gestão de conflitos sob a perspectiva da mediação.

De modo geral “devido à recorrente insatisfação com o Poder Judiciário e seu método de pacificação de disputas, houve a necessidade de ter a atenção voltada para estudar algo que é antigo [...] os meios de ressignificação de conflitos” (ALVES; MENDES, 2018. p.2). Os métodos alternativos, buscam assim, reduzir a litigiosidade, ou seja, busca reduzir o desejo das partes de estender os conflitos nas vias judiciais.

De forma complementar, indica-se que a solução consensual dos conflitos é uma tendência sem volta, vez que esses institutos tem ocupado lugar cada vez mais relevante na agenda política e científica (COMIN; ZANELATTO, 2020). Tanto é assim que eles vem sendo aplicados inclusive no âmbito da justiça trabalhista e também largamente fomentada pelo Conselho Nacional de Justiça. Esta resolução extrajudicial somente tem benefícios, pois “existem vantagens óbvias, tanto para as partes quanto para o sistema jurídico, se o litígio é resolvido sem necessidade de julgamento” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 83).

## 2 O CONFLITO EM TELA: VERTENTES TEÓRICAS

A despeito de estar nesse trabalho analisando as vias não adversariais para a solução dos conflitos, existirão casos concretos em que a provocação do Poder Judiciário se faz necessária, em razão de ser imperiosa a decisão adjudicada. A prática e os estudos nos autorizam a dizer que o formalismo judicial, emperra, boa parte das vezes, a dinâmica exigida pelas diversas áreas inter-relacionadas, sócio, econômica e afetiva, de maneira que existe no bojo do reconhecimento da cidadania a necessidade de se visualizar o conflito positivamente para então empregá-lo uma forma salutar de resolução.

A professora Deborah Rhodes (1997, p. 133), afirma que estudos indicam que a satisfação dos usuários com o devido processo legal depende fortemente da percepção de que o procedimento foi justo. Outra importante conclusão foi no sentido de que alguma participação do jurisdicionado na seleção dos processos a serem utilizados para dirimir suas questões aumentam significativamente essa percepção de justiça. Da mesma forma, a incorporação pelo Estado de mecanismos independentes e paralelos de resolução de disputas aumenta a percepção de confiabilidade (*accountability*) no sistema (ROHODE, 1997, p. 135).

Os meios adequados de resolução das controvérsias - ADRs, em especial a mediação, pela via auto compositiva, objetiva restabelecer e facilitar a comunicação. O acordo, a rigor, seria uma consequência, tudo visando a satisfação do interessado em realmente por fim ao conflito. Por meio de um terceiro independente e imparcial que facilita e coordena reuniões conjuntas ou separadas com os envolvidos é que se desenvolve uma sessão de mediação, e as vezes não basta apenas uma como ocorre na conciliação, a mediação requer uma melhor elaboração acerca do conflito visando uma boa solução para a controvérsia.

Nesse contexto, cumpre destacar a função precípua do advogado. Boa parte dos cursos de graduação, formam bons litigantes, mas não bons pacificadores. Isso quer dizer que, o modelo eleito muitas das vezes é o “ganha perde”. Há no país, de forma cultural, um posicionamento intrínseco de que, as partes não estão dispostas a cooperar, e ainda, não estão dispostas a dialogar e negociar com transparência.

Junto a esse paradigma, tem-se que, quando as partes chegam para serem orientadas pelos advogados, muitas das vezes, a anamnese se traduz em verificar quais os fundamentos jurídicos que embasam o conflito, e especialmente, quais movimentos processuais devem ser interpostos. Por isso, a importância em se preparar advogados que sejam bons negociadores,



inclusive conhecedores dos meios adequados de solução de conflitos, de preferência, extrajudiciais.

Como bem leciona Vasconcelos (2008, p. 46), louve-se o Código de ética e disciplina da OAB que destaca, no inciso VI, parágrafo único, do artigo 2º, entre os deveres dos advogados, o de “estimular a conciliação entre os litigantes, prevenindo, sempre que possível, a instauração de litígios”. Pena que na prática, os advogados ainda condicionados pelo paradigma da dominação e da litigiosidade, comumente descumpram esse dever.

Lia Castaldi, acerca do conflito, leciona que todos os organismos vivos buscam o que se denomina “homeostase dinâmica”, em outras palavras, autorregulação, fenômeno que tende a manter e cumprir o ciclo vital e de evolução do ser vivo. O conforto de uma situação conhecida, se antepõe ao desconforto do desconhecido, de uma futura situação não vivenciada, e isto se faz necessário porque disso depende a evolução do ser vivente, sob pena de, em não existindo deflagrar a involução desse mesmo ser, assim, o conflito é inerente à vida, está presente nos organismos vivos e é um fenômeno pelo qual a evolução se processa, falar de conflito é falar de vida (NETO; SAMPAIO, 2007).

A evolução humana orientou o ser humano a perceber que tem desejos e pensamentos que influenciam suas atitudes e percepções, e os interesses e necessidades são os motivadores da existência dos conflitos. No decorrer da vida, a busca pela satisfação dos desejos humanos estabelece relações afetivas, profissionais, sociais, comerciais, com uma ou mais pessoas que também buscam satisfazer suas motivações, razão em que os relacionamentos contém implicitamente um contrato psicológico baseado nas expectativas tácitas conscientes ou inconscientes que cada pessoa tem em relação às outras (NETO e SAMPAIO, 2007, p. 28).

Sem adentrar às peculiaridades do tema, que não é a proposta desse trabalho, citamos como exemplo de contratos psicológicos tácitos, a promessa de salário ou vencimentos, jornada de trabalho, expectativa de lealdade empregatícia, fidelidade, respeito e compreensão nas relações familiares dentre outros, e como decorrência da violação desses contratos tácitos ao longo da vida, os conflitos surgem naturalmente, pois o tempo inexoravelmente determina a ocorrência de mudanças nos interesses e expectativas uns dos outros, bem como nas organizações, sendo possível afirmar que, o que um empregado de 25 anos almeja não é o que almejaria um de 70 anos.

Em suma, podemos dizer que os conflitos são situações de confronto, rivalidade ou disputa entre pessoas ou grupos, pode incluir também, situações com potencial para se transformar em disputas e tensões. Os conflitos se originam por:

- Diferentes valores e crenças;
- Diferentes definições da situação, incluindo o valor que as partes fazem de seu próprio vínculo ou relação com aquela;
- Competência; e
- Escassez de recursos.

Além disso percebemos que os conflitos podem estar relacionados ao relacionamentos, tarefas e aos processos. Os conflitos de relacionamentos são desacordos ou incompatibilidades entre membros de um grupo, envolvendo assuntos pessoais; Já os conflitos de tarefas são desacordos envolvendo ideias e opiniões em relação a quais tarefas realizar e quais metas priorizar; Finalmente, os conflitos de processos são desacordos que envolvem decisões em relação a quais tarefas desempenhar, quem responsabilizar e para quem delegar. Percebe-se ainda que o conflito pode se manifestar de duas maneiras: o conflito manifesto, que é aberto, ou explícito, e o conflito oculto, que é implícito, oculto ou negado.

Frente ao conflito, podem ser assumidas três atitudes básicas: ignorar os conflitos da vida; responder de forma violenta aos conflitos; lidar com os conflitos de forma não violenta, por meio do diálogo. Pensando na questão do diálogo, é importante que vocês saibam que os conflitos podem ser resolvidos por meio de alternativas: dentre as quais estão a Resolução Judicial; a Arbitragem; a Conciliação (também chamada de Mediação Judicial); a Mediação e a Negociação. Sendo assim, é relevante indicar uma lista de fatores que são "catalisadores" da mudança na forma de resolução dos conflitos nas corporações, entre os quais se destacam:

- A Obediência a normas legislativas ou políticas
- A Redução de custos diretos e indiretos derivados de processos e litígios;
- A Prevenção dos efeitos de crises causadas pela divulgação de casos de assédio, discriminação, negligência, fraudes ou insegurança no trabalho;
- A Melhora das condições de concorrência, oferecendo condições de trabalho mais adequadas;
- A Transformações na cultura das organizações.

### 3 O CONFLITO EM SUA ABORDAGEM CONSTRUTIVA

Ensina Rosane Cachapuz (2006, p. 107 a 109) que nem sempre o conflito tem conotação negativa como algo ameaçador ou destrutivo, porque por várias vezes será por meio dele que se poderá chegar a uma diretriz mais favorável da vida. Sob a ótica da psicologia o conflito é denominado como estado psicológico decorrente da situação em que a pessoa é motivada, ao mesmo tempo para dois comportamentos incompatíveis. O conflito nasce precisamente da necessidade de se fazer uma escolha, em que a satisfação de um motivo leva automaticamente ao bloqueio e frustração do outro (CACHAPUZ, 2006, 107 a 109).

Os conflitos fazem parte das relações sociais, sendo-lhes a elas inerentes. Eles são inevitáveis em todas as idades, divergindo tão somente quanto ao número e força, embora haja contrastes entre os seres vivos, eles não são destrutivos, pois tendem a auxiliar na evolução da espécie, contudo a inabilidade em lidar com ele é que é considerada negativa, uma vez que tal inabilidade é capaz de destruir os relacionamentos, diferentemente do que ocorre se aprendermos habilmente a enfrentá-lo, poderemos dominar o contexto, contextualizar e evitar as discórdias.

Nas lições de Schnitman e Littlejohn (CACHAPUZ, 2006, p. 108): as relações humanas são ricas em evoluções imprevisíveis, podendo apresentar formas complexas e fluxos turbulentos. É precisamente nos sistemas complexos – como as relações humanas, em que, as condições distantes do equilíbrio, pequenas perturbações ou flutuações podem ampliar-se e derivar em eventos e oportunidades imprevistas – que podem operar como plataforma para resolver conflitos, construir novas possibilidades, mudar a relação ou a organização do sistema.

Por certo que onde há convivência, há atrito e o ser humano precisa intrinsecamente de paz e tranquilidade para sua sobrevivência, mas não será se furtando da situação ou agindo com beligerância que se resolverá a situação, razão em que a tomada de consciência no que respeita à positividade do conflito é um frutífero caminho para a promoção de um bom conviver.

Nesse sentido Warat: o importante não é saber evitar ou suprimir o conflito, porque este costuma ter consequências danosas e paralisadoras; o propósito é encontrar a forma de criar as condições que estimulem uma confrontação construtiva e vivificante do conflito. É

possível fazer uma diferenciação útil entre controvérsia enérgica e disputa nociva. (CACHAPUZ, 2006, p. 108)

O aparecimento de mágoas e ressentimentos maculam o bem querer e a confiança. A atenção e a consideração necessárias à manutenção dos relacionamentos vão sendo destruídas e via de consequência o relacionamento se fragiliza e estrangula. O indivíduo não se apercebe de que está autorizando o outro a lhe ofender por meio de uma mensagem negativa, de forma que é importante que as pessoas saibam lidar com suas emoções, o que nos parece tarefa difícil, mas não impossível. A capacidade de controlar os impulsos é a base da força de vontade e do caráter. O conflito em regra tem origem nas diferentes concepções e valores sobre algo ou algum fato. O que pode sugerir uma terra fértil para a criação de múltiplas possibilidades de pontos convergentes.

Remonta Aristóteles em *Ética a Nicômano*, a abordagem sobre a virtude, o caráter é uma vida justa, onde já se afirmava que o desafio humano é controlar a vida emocional com inteligência, pois para o mestre filósofo, o problema está na adequação da emoção e na sua manifestação (CACHAPUZ, 2006, p. 115).

Vejamus por exemplo o nascimento de uma criança, este constitui um típico conflito, presente no ciclo vital de todos nós. Há a tendência em se permanecer no conforto intrauterino, porém a evolução solicita que se enfrente o desafio de vir à luz, com todos os confortos ou desconfortos que o viver possa acarretar. Então, há um conflito inerente à vida presente nos organismos por meio do qual a evolução se processa. Falar em conflito é falar de vida (SAMPAIO; NETO, 2007, p. 27-28).

Importa discorrer nesse estudo que o conflito não aparece na vida das pessoas físicas ou jurídicas da noite para o dia, ele cumpre como qualquer elemento vital um ciclo cujas fases foram transcritas por (NETO 2007, p. 34) da seguinte forma:

- Conflito latente – presente na estrutura do conflito, mas não se encontra manifesto, acarretando tão somente algum desconforto interno exigindo determinada mudança sob pena de essa pessoa se considerar infeliz;
- Iniciação – instala-se a situação de conflito, com a manifestação de uma vontade que se contrapõe a outra vontade;
- Busca de equilíbrio do poder – sucedem-se as ações das partes;
- Equilíbrio do poder – pode beneficiar uma ou outra parte;

- Ruptura do Equilíbrio – quando a parte procura provocar mudança a seu favor em detrimento da outra.

Várias são as definições acerca do que seja um conflito, autores de diferentes áreas oferecem diferentes conceitos, todos distintos e oriundos de crenças e valores, nesse trabalho transcrevemos a definição Adolfo Neto e Lia Sampaio que de forma simples e didática o definem como:

[...] um conjunto de propósitos, métodos ou condutas divergentes, que acabam por acarretar um choque de posições antagônicas, em um momento de divergência entre as pessoas, sejam físicas, sejam jurídicas. O choque de posições citado é fruto da conscientização de que a situação vivenciada pela pessoa a deixa desconfortável e a faz solicitar a outra a possibilidade de mudança. Mudança é toda e qualquer modificação da realidade vivenciada naquele momento. Não há conflito sem mudança. A mudança ou a perspectiva dela conduz ao conflito ainda que nem toda mudança ocasione um conflito (SAMPAIO e NETO, 2007, p. 35).

A despeito do desconforto que o conflito gera, ele faz parte das relações humanas. Sob essa ótica, ele promove condições de crescimento e transformação pela flexibilização do desejo, atingindo a noção de alteridade, o que significa dizer que diante do reconhecimento da existência do outro que sente, pensa, deseja e sofre é possível se sentir apaziguado a ponto de se rever posições (MUSZKAT, 2008, p. 27).

Neste contexto, ganha relevância as imposições constitucionais. Segundo Roberto Portugal Bacellar (2012, p. 31- 32) a Constituição Federal assegura um leque de direitos, sendo a legislação brasileira pródiga em promessas. Em sede de redemocratização e com o advento dos juizados especiais, o Brasil facilitou o acesso ao sistema judiciário para fazer valer os direitos assegurados em lei, em decorrência dessa facilidade de acesso na justiça emergiu o fenômeno da judicialização das relações sociais. Tal fenômeno se manifestou pelo menos de três maneiras a saber:

- a) Por invasão do direito na organização da vida social, situação em que não há escolha e a relação obrigatoriamente deve ser regulada perante o Poder Judiciário;
- b) Por incapacidade ou percepção da incapacidade de resolver diretamente seus conflitos relacionais sociais, ou ainda às vezes por comodidade em não querer preocupação uma vez que já tem à disposição um Poder gratuito que vai por ela decidir;

- c) Por opção cultural, baseada no capital social e na crença de que só o Judiciário solucionará de forma definitiva seu conflito relacional, embora tivesse capacidade de buscar a solução do conflito no diálogo direto com o outro interessado.

#### **4 DA MEDIAÇÃO DOS CONFLITOS**

O conflito surge sempre que há necessidades, motivos ou interesses opostos, não importando qual sua natureza. Embora esteja associado a experiências negativas ou desagradáveis ele pode ser rico em experiências pessoais quando bem administrado. O fato é que conflitos desencadeiam crises. No idioma chinês, por exemplo, crise representa um momento perigoso em que as coisas começam a dar errado. Uma situação arriscada em que se deve ser cauteloso.

Segundo Lilia Sales (SALES, 2010, p. 75 a 77). a mediação é um processo colaborativo cujo escopo é estabelecer ou restabelecer o diálogo entre as partes, a fim de que juntas construam a solução do conflito. Diante disso percebe-se que a mediação pode ser um valioso instrumento de resolução para vários tipos de conflitos. em verdade acredita-se que ela pode ser utilizada para todo tipo de antagonismo.

Pode ser objeto da mediação:

- Questões familiares – separações, divórcios, alimentos, revisão de pensão, guarda dos filhos, conflito entre irmãos;
- Questões cíveis – situações patrimoniais, como aluguel, recálculo de dívida, financiamentos, indenizações, dentre outros;
- Questões empresariais – títulos de crédito, frete, seguro, entrega de mercadorias, atividades empresariais;
- Consumidor – revisão de compra e venda de mercadoria etc.;
- Conflitos escolares – entre professores e diretores, professores e alunos, professores e professores, alunos e alunos, em suma todos os problemas vivenciados pelos indivíduos em ambiente escolar;

- Conflitos de vizinhança – questões de convivência, conflitos variados que perturbem a convivência pacífica;
- Ambiental – poluição sonora, ambiental etc.

É nesse contexto que se insere a mediação. Sua principal função é transformar situações cruciais de perigo iminente em oportunidade de mudança, buscando sempre os aspectos positivos dos conflitos (NAZARETH, 2009, p. 37). Geralmente o conflito se inicia por um desentendimento, que a depender da habilidade e flexibilidade na comunicação entre as partes que se desentenderam, pode vir ou não a se transformar numa controvérsia que por sua vez desaguará no conflito como franca disputa.

Por essa razão é que, a escolha do meio adequado para a solução de um conflito, tende a ser mais frutífero. No caso da mediação, como exemplo, o terceiro imparcial trabalhará para encontrar e receber as percepções das partes, as necessidades e os reais interesses. Por vezes, todo esse contexto que orbita o conflito, é exatamente o manancial de oportunidades para um acordo que satisfaça a todos os envolvidos.

Conforme uma das obra do professor Warat, a mediação precisa ser entendida como um novo paradigma de aprender a viver e por isso, assim afirma:

“Mediação não é uma ciência que pode ser explicada, ela é uma arte que tem que ser experimentada. Muitas escolas de mediação acreditam formar mediadores como se fossem magos que poderiam acalmar as partes, com seus truques. A magia é outra, consiste em entender de gente”. ( 2004, p. 67)

Em suma, constatou-se nesses contextos que o sistema auto compositivo estatal, é um importante componente do ordenamento jurídico processual, se contrapondo a uma equivocada orientação de que o sistema jurídico processual somente evolui por intermédio de reformas procedimentais impostas em alterações legislativas. Com o desenvolvimento dos bem sucedidos projetos-piloto em autocomposição forense e a releitura do papel auto compositivo nos juizados especiais, concluiu-se que é possível sim o desenvolvimento de processos construtivos sob os auspícios do Estado, contudo isso realmente se implementará se houver:

- Adequado planejamento do programa de autocomposição forense considerando a realidade fática da unidade da federação ou até mesmo da comunidade;
- Adequado treinamento de mediadores, exigindo-se boa formação, periódica reciclagem e especialmente, valorização, aqui entendido como justa remuneração,

oportunidades de ingresso nos quadros do respectivo Tribunal de Justiça, via concurso público, e autonomia funcional;

- Adequada oportunidade para que as partes possam diretamente participar do processo de autocomposição e se comprometerem com escolhas e resultados.

O Manual de Mediação elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça é um importante instrumento no desenvolvimento de tal mister e tem o propósito de apresentar de forma direta e simplificada técnicas auto compositivas a serem adotadas por mediadores e conciliadores.

Assevera-se que, o Novo Código de Processo Civil e a Lei de Mediação trazem significativas alterações que ampliarão, ainda mais, a aplicação dos métodos consensuais de solução de conflitos” (BACELLAR, 2016, p. 23). Desta forma, há um incentivo exposto à resolução do litígio extrajudicialmente ou, mesmo que ajuizada, incentiva-se o emprego das técnicas da autocomposição (COMIN; ZANELATTO, 2020).

Afirma-se que a mediação surte bons efeitos na resolução de controvérsias onde exista um vínculo anterior ao conflito, entre duas ou mais partes. Cabendo ao mediador, antes de iniciar o uso das ferramentas para aproximação das partes, revigorar ou restaurar a comunicação entre elas.

## **5 A MEDIAÇÃO COMO NOVO MODELO DE SOLUÇÃO DOS CONFLITOS**

A grande contribuição da mediação é exatamente no sentido de desenvolver nas partes conflitantes uma nova forma de lidar com suas vidas, evitando o aparecimento de enfermidades psicossomáticas. Em razão da complexidade dos conflitos humanos, a mediação buscará suas vertentes de apoio nas ciências como a psicologia, filosofia, sociologia, matemática aplicada e na física quântica.

Aqui, falando da contribuição da física quântica como ciência que desvela os campos energéticos de um sistema chamado Universo, fazendo referência a Fritjof Capra, um dos expoentes da física quântica, em seus diálogos com os teólogos David Steindl-Rast e Thomas Matus, também delineou os caracteres principais do processo de mudança de paradigmas atravessado pela ciência.(SOUZA apud CAPRA, p. 33). E continua...enquanto no antigo paradigma “acreditava-se que, em qualquer sistema complexo, a dinâmica do todo poderia ser



entendida a partir das propriedades das partes”, no novo paradigma, percebe-se que “não há partes, em absoluto”. Aquilo que chamamos de parte não passa de um padrão numa teia inseparável de relações”.

Na realidade, não existem propriedades intrínsecas das partes e estas somente podem ser entendidas a partir da dinâmica do todo, pois todas as propriedades fluem de suas relações com este. E continua discorrendo que, no antigo paradigma, acreditava-se que o processo de conhecimento se dava mediante sucessivas acumulações edificadas sobre os firmes alicerces de alguma teoria fundamental. No novo paradigma, constata-se que, na realidade, não há hierarquia entre os conhecimentos científicos, que são todos interdependentes e se encontram conectado tal qual numa rede.

Partindo-se desse olhar sistêmica, é possível avaliar, com mais profundidade as relações interpessoais em processos de mediação, e ainda, que os conflitos são na verdade, contrapontos e oportunidade de melhoria para algum sistema e suas necessidades. É a mediação um processo transdisciplinar, é técnica *lato sensu* e arte que se destina a aproximar pessoas interessadas na resolução de um conflito e induzi-las a perceber no conflito a oportunidade de encontrar, por meio de uma conversa, soluções criativas com ganho mútuos e que preservem o relacionamento entre elas.(BACELLAR, 2003).

Nos estudos relacionados a mediação, importante destaque é a análise da chamada moderna teoria do conflito. A possibilidade de se perceber o conflito como algo positivo tem grande impacto nas relações sociais. No momento em que se percebe e se acolhe o paradigma de que os conflitos são naturais e inerentes aos seres humanos. A oportunidade que se tem em momentos de conflitos, é como lidar com eles, daí sairá a transformação em novas e criativas oportunidades.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

“Briga, disputa, agressão, tristeza, violência, raiva, perda, processo” essas são as principais expressões quando estamos diante de um conflito. E não são poucos. Percebe-se um grande passo na administração dos conflitos sociais, a partir da edição da Resolução 125 do CNJ. Consagra-se a possibilidade de forma organizada e como política pública de transformar aquelas expressões acima em “paz, entendimento, solução, compreensão, felicidade, afeto, crescimento, ganho e aproximação”.

Viu-se que isso é possível, a partir da moderna teoria do conflito, olhar a disputa como uma oportunidade de aprendizado, crescimento e geração de benefícios mútuos. Para

que essa mudança aconteça é preciso utilizar um conjunto de técnicas, comportamentos e habilidades de negociação, fazendo desse conjunto um mecanismo usual para resolução de conflitos. A partir do momento em que, o conflito é recepcionado como um fenômeno natural das relações humanas, ele deixa de ser visto como algo negativo, sendo cuidado com nova metodologia, dentre elas a mediação.

Como toda mudança de paradigma, a construção de uma nova visão acerca do conflito requer tempo e comprometimento do Poder Público, em gerir e gestar novas ferramentas a serem colocadas a serviço da sociedade. Por essa razão, a implementação da política pública dos meios adequados de solução de conflitos, deve abarcar uma rede de colaboradores, dentre eles, Tribunais de Justiça, Mediadores capacitados, juízes, e em especial, uma nova formação jurídica aos discentes de cursos de graduação, com foco na compreensão do conflito como algo positivo.

Em complemento, evidencia-se que a temática “Gestão de Conflitos” é inovadora e com grande potencial de exploração em pesquisas científicas. Nota-se que a área de concentração do direito que discute as questões da gestão de conflitos está voltada para o estudo da gestão como instrumento de transformação das práticas profissionais no sistema judiciário. Contempla questões do âmbito da judicialização e da desjudicialização, incluindo a gestão dos conflitos, desde os métodos de prevenção, tais como a comunicação e a negociação, que reforçam a importância do diálogo; até os modelos extrajudiciais de solução de conflitos, tais como a conciliação, mediação e arbitragem, que promovem a celeridade processual e funcionam também, como instrumentos de justiça. Discute também, o papel da justiça comunitária e suas contribuições no processo de resolução de conflitos de modo participativo e legítimo, além da investigação dos procedimentos aplicados pelo Poder Judiciário e as políticas de inovação de conflitos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça.

Há ainda, no centro da discussão os “novos direitos”, a cidadania e o acesso à justiça; a atuação e regulação dos operadores de direito; a modernização, a sustentabilidade e as tecnologias que interfaceiam a promoção da gestão de conflitos. Além disso, lança-se um olhar sobre as peculiaridades da administração pública, da administração privada, do terceiro setor e do setor 2.5. E se observa a complementariedade do sistema produtivo, do sistema educacional, dos entes federados e dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. Busca-se, assim, subsídios à uma formação humanística totalizante, orientada à otimização da gestão; ao mesmo tempo em que se centraliza produções técnicas resolutivas e específicas para demandas sociais, melhorias de resultado, de processos e ampliação de impactos. Percebe-se

que uma imensidão de temas podem ser estudados e fará parte do escopo das pesquisas produzidas, sempre impregnadas de um caráter técnico-científico com aspirações práticas e com potencial de alteração da dinamicidade local.

Diante deste contexto, a gestão do conflito se sustenta no pressuposto básico, de que a complexidade dos problemas gerados pela conjugação entre acesso à justiça, judicialização e dinâmica dos institutos de direito, remete, necessariamente a uma abordagem relacional e sistêmica que orienta a produção de pesquisas inovadoras, de apoio à prática da solução de conflitos, capazes de contribuir para a celeridade e dinamicidade das estruturas judiciárias e institutos de justiça.

Neste sentido, observa-se a oportunidade para uma agenda de pesquisa que envolva temas voltados ao estudo das relações entre gestão de conflitos, modelos de solução de conflitos, desjudicialização e poder judiciário.

Observa-se ainda, que tais concepções guardam, estreita relação com as demandas da sociedade, os operadores do direito buscavam soluções e formações capazes de expandir o leque de atuação, seja no âmbito da celeridade do judiciário, seja na promoção das soluções extrajudiciais.

Pondera-se ainda que há demandas por capacitações profissionais na área do direito, para atuação na Gestão do Conflito. Em síntese, nota-se que a realidade atual do Judiciário apresenta uma estrutura que segue congestionada, o que demanda ampliação do efeito proposto pela reforma do Código de Processo Civil Brasileiro, vigente a partir do ano de 2015 (Lei 13.140). É preciso inserir os métodos alternativos de solução de conflitos com o claro intuito de diminuir a morosidade que é o retrato do nosso sistema vigente.

Em especial, nessa agenda de pesquisa, parece salutar a verificação e o repensar de algumas matrizes curriculares dos cursos de graduação em Direito, no que tange a formação dos novos operadores do Direito, como vetores em gerir adequadamente os conflitos da vida, contrapondo-se aos modelos clássicos de ensino fundado no direito positivo e no formalismo exacerbado.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Rebecca Falcão Viana; MENDES, Ana Carolina Fontes Figueiredo. A possibilidade da mediação extrajudicial nas relações trabalhistas ante a reforma trabalhista de 2017. **Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos**, v. 4, n. 1, p. 125-143, 2018. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/4411/pdf>. Acesso em 30 mar.2020.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Juizados Especiais: a nova mediação para processual**. São Paulo-RT, 2003.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. Coord. BIANCHINI, Alice, e GOMES, Luiz Flávio. Ed. Saraiva, 2012.

CACHAPUZ, Rosane da Rosa. **Mediação nos conflitos & direito de família**. 1ª ed. Curitiba: Juruá. 2006.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo, GRINOVER, Ada Pellegrini, DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**, 17 ed., Malheiros, São Paulo, 2001.

**MANUAL DE MEDIAÇÃO** - Ministério da Justiça – Brasil 2013 – ENAM – Escola Nacional de Mediação.

MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações**. Summus Editorial, São Paulo, 2008.

NAZARETH, Eliana Riberti. **Mediação: O conflito e a solução**. Arte pau brasil, São Paulo, 2009, p. 37.

NETO, Adolfo Braga e SAMPAIO, Lia Regina Castaldi. **O que é mediação de conflitos**. São Paulo. Ed. Brasiliense.2007.

PIZANI, Elaine Maria, BISI, Paulo Guy, RIZZON, Luís Antônio e NICOLLETTO Ugo. Psicologia Geral, p. 190. In: CACHAPUZ, Rosane da Rosa. **Mediação nos conflitos & direito de família**. 1ª ed. Curitiba: Juruá, 2006

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Mediare – Um Guia Prático para Mediadores**. Rio de Janeiro: Ed. GZ, 2010.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi, NETO, Rodolfo Braga. **O que é Mediação de Conflitos**. São Paulo: Ed. Brasiliense, Coleção Primeiros Passos, 2007.

SCHNITMAN & LITTLEJOHN. Novos paradigmas em mediação, p. 20. In: CACHAPUZ, Rosane da Rosa. **Mediação nos conflitos & direito de família**. 1ª ed. Curitiba: Juruá. 2006. IN: CACHAPUZ, Rosane da Rosa. **Mediação nos conflitos & direito de família**. 1ª ed. Curitiba: Juruá. 2006.

SILVA, Murilo Reis; FERREIRA, Rafael Freire. A homologação de acordo extrajudicial trabalhista. Unisul de fato e de direito: revista jurídica da Universidade do Sul de Santa Catarina, v.IX, n.16, 2018, p.61-69. Disponível em:[http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_boletim/bibli\\_bol\\_2006/UNISUL-Fato-Direito\\_n.16.pdf#page=62](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/UNISUL-Fato-Direito_n.16.pdf#page=62) Acesso em 30 mar.2020.

SOUZA, LUCIANE MOESSA. **Meios alternativos de solução de conflitos envolvendo entes públicos**. Belo Horizonte. Ed. Fórum, 2012.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo. Ed. Método, 2008.

WARAT, L. A. **Surfando na pororoca: O ofício do mediador**. Florianópolis: Boiteux. 2004.