

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO
NÍVEL MESTRADO**

ANDRESSA PIUCO

**A CONTRIBUIÇÃO DA MEDIAÇÃO WARATIANA PARA UMA SOCIEDADE MAIS
FRATERNA**

**SÃO LEOPOLDO
2020**

Andressa Piuco

**A Contribuição da Mediação Waratiana para uma Sociedade mais
Fraterna**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito, pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS

Orientador: Prof. Dr. Leonel Severo Rocha

São Leopoldo
2020

P693c Piuco, Andressa
A contribuição da mediação Waratiana para uma sociedade
mais fraterna. / Andressa Piuco -- 2020.
114 f. ; 30cm.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade do Vale do Rio dos Sinos,
Programa de Pós-Graduação em Direito, 2020.
Orientador: Prof. Dr. Leonel Severo Rocha.

1. Direito processual. 2. Mediação - Conflitos. 3. Comunicação. 4.
Luis Alberto Warat. I. Título. II. Rocha, Leonel Severo.

CDU 347.965.42

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO – PPGD
NÍVEL Mestrado

A dissertação intitulada: "A CONTRIBUIÇÃO DA MEDIAÇÃO WARATIANA PARA UMA SOCIEDADE MAIS FRATERNA" elaborada pela mestranda **Andressa Piuco**, foi julgada adequada e aprovada por todos os membros da Banca Examinadora para a obtenção do título de MESTRE EM DIREITO.

São Leopoldo, 08 de outubro de 2020.



Prof. Dr. **Anderson Vichinkeski Teixeira**
Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Direito.

Apresentada à Banca integrada pelos seguintes professores:

Presidente: Dr. Leonel Severo Rocha _____ *Participação por Webconferência*

Membro: Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho _____ *Participação por Webconferência*

Membro: Dra. Raquel Von Hohendorff _____ *Participação por Webconferência*

A Duzolina Verônica Pellizzer Postal (*In Memoriam*); seja onde estiver, obrigada por permanecer ao meu lado e continuar me guiando.

AGRADECIMENTOS

Sempre soube que a Pós-Graduação era solitária; entretanto, nunca imaginei que fosse tanto. Hoje, ao final do meu mestrado, posso afirmar que essa, foi uma das decisões mais difíceis que tomei, mas que tornou-se leve por eu ter tido a felicidade de poder contar com algumas pessoas, as quais, foram essenciais para eu chegar até aqui. Em meio a lágrimas e abrindo meu coração, quero registrar o meu agradecimento à essas pessoas. Primeiramente, agradeço à Deus, que em minha vida, está acima de todas as coisas. Ao meu orientador, Leonel Severo Rocha, por me incentivar e me apoiar, mas principalmente, por me mostrar o lado maravilhoso da vida acadêmica. Obrigada por muitas vezes deixar de lado os seus momentos de descanso para me orientar. Sem ti, não seria possível concluir essa pesquisa. À toda a secretária do Programa de Pós-Graduação de Direito da UNISINOS, Vera, Ronaldo e Paloma, por me ajudarem sempre que necessário. À minha mãe, Samara Cristina Postal, por estar sempre, de mãos dadas comigo, sonhando os meus sonhos. Tu me conheces mais do que eu mesma. És o meu exemplo. Ao meu pai, Valdir Piuco, por me ensinar a voar e a enfrentar os meus medos de cabeça erguida. Obrigada por nunca ter desistido de mim. És o meu Norte. Ao meu namorado, Alessandro Bello, por ser a minha plateia nos meus momentos de estudo, por despertar o meu melhor e por sempre fazer eu acreditar em mim. És a minha paz. À Angélica Mazetto, por ser minha constante parceira e confidente. És a melhor amiga que eu poderia ter. À Guilherme Chirsten Möller, por todo apoio e incentivo constante. És o melhor amigo que eu poderia ter escolhido. Aos meus amigos e colegas da Pós-Graduação. Aos meus professores do Mestrado. Um agradecimento mais do que especial à Bárbara de Oyá, por ter sido luz na minha vida, quando eu mesma era escuridão. Obrigada por me reerguer.

RESUMO

Esta dissertação pretende analisar a evolução das relações sociais e as formas alternativas de resolução de conflitos na perspectiva da sociedade moderna. Com a institucionalização do Código de Processo Civil, o Brasil, nos últimos anos, ampliou consideravelmente o âmbito de alcance do gerenciamento de controvérsias, cenário em que a mediação de conflitos ganha novos autores. Diante dessa afirmativa, levando em consideração a necessidade e a importância de o Direito acompanhar as alterações da sociedade, este trabalho compreende o motivo pelo qual a eficácia e a aplicabilidade dos meios alternativos de tratamento de controvérsias sofrem alterações. Dividido em três partes, no primeiro capítulo faz-se uma análise sobre o desenvolvimento dos conflitos sociais no campo jurídico, para assim, demonstrar a necessidade de o Direito permanecer em uma constante atualização; no segundo, busca-se estabelecer algumas perspectivas acerca da comunicação no século XXI, momento em que, encontra-se o pensamento comunicacional de Niklas Luhmann, problematizando a fraqueza das relações humanas e conseqüentemente do diálogo; na terceira parte, propõe-se, através de pesquisas bibliográficas, analisar as alternativas de gerenciamento de conflitos e a afetiva mediação de Luis Alberto Warat, explorando as conseqüências da modernidade nessa prática.

Palavras-chave: Mediação. Conflitos. Comunicação. Warat.

ABSTRACT

This dissertation intends to analyze the evolution of social relations and the alternative forms of conflict resolution from the perspective of modern society. With the institutionalization of the Civil Procedure Code, Brazil, in recent years, has considerably expanded the scope of controversy management, a scenario in which conflict mediation has gained new viewers. Given this statement, taking into account the need and the importance of the Law to accompany the changes of society, this work seeks to understand the reason why the effectiveness and applicability of alternative means of handling controversies are experiencing difficulties. Divided into three parts, the first chapter analyzes the development of social conflicts in the legal field, so that it is possible to demonstrate the need for the Law to be constantly updated; in the second, it seeks to establish some perspectives on communication in the twenty-first century, a time when, faced with Niklas Luhmann's communicational thinking, problematizing the weakness of human relations and consequently of dialogue; in the third part, it proposes, through bibliographic research, to analyze the alternatives of conflict management and the affective mediation of Luis Alberto Warat, exploring the consequences of modernity in this practice.

Key-words: Mediation. Conflicts. Communication. Warat.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 PECULIARIDADES DAS RELAÇÕES HUMANAS CONFLITUOSAS.....	12
2.1 A cultura dos conflitos.....	14
2.2 O desenrolar dos conflitos no desenvolvimento da sociedade	23
2.3 A sociedade e o Direito.....	31
3 SOCIEDADE COMUNICACIONAL.....	41
3.1 Análise sistêmica da comunicação	48
3.2 A improbabilidade da comunicação	53
3.3 Comunicações tecnológicas	58
4 GERENCIAMENTO DE CONFLITOS	65
4.1 A prática da mediação de conflitos	76
4.2 A mediação sob o prisma de Luis Alberto Warat	94
4.3 O paradoxo da mediação na modernidade	100
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	108
REFERÊNCIAS.....	111

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, a sociedade está vivendo em um mundo globalizado e tecnológico, tornando-se esse um dos diferenciais do século XXI. As questões envolvendo o passar do tempo são um dos fatores mais importantes e decisivos, destacando a necessidade de estar em sintonia com as alterações cotidianas. Tanto as pessoas, como os bens materiais adaptam-se para acompanhar as características heterogêneas do mundo moderno, remodelando-se com facilidade e trazendo consigo a ideia de agilidade e de fluidez.¹ Conseqüentemente, o campo jurídico adequa-se a essa nova realidade, passando por constantes atualizações.

Nesse contexto, é importante analisar a amplitude e o alcance dessas modificações na esfera jurídica, principalmente no que tange o âmbito do gerenciamento de controvérsias, enfatizando-se, a essência originária da mediação de conflitos. Contudo, o objeto de reflexão aqui proposto e o problema específico da presente pesquisa, está firmado nas dificuldades passadas perante a aplicabilidade atual das práticas alternativas de resolução de controvérsias, especialmente quando trabalha-se com as conseqüências tecnológicas no campo comunicacional.

Para ocorrer o correto desenvolvimento da sociedade é necessário a existência de conflitos sociais, os quais, possuem lados positivos e negativos. Eles estão interligados com as ações humanas não possuindo uma vertente única e exclusiva, questão essa que é analisada há muitos anos. Sabe-se que população está inserida em uma cultura de conflitos, cultura essa que passa de geração para geração, entretanto, os próprios integrantes da sociedade se encarregam de criar ferramentas para gerenciar as questões existentes.

Entra-se assim, na força social do conflito, visto que ele possui a capacidade de enfraquecer e fortalecer diversos aspectos do mundo, alterando até mesmo o posicionamento dos indivíduos que ali vivem. Entretanto, torna-se importante a implementação de uma cultura da paz social, a qual procura tratar as controvérsias de forma harmônica e pacífica, ressaltando o polo positivo e transformador dos conflitos. Essa visão entra na sociedade juntamente com as inovações no campo do Direito, o qual adapta-se para com as necessidades e desejos da população.

¹ BECK, Ulrich. **A Metamorfose do Mundo**: novos conceitos para uma nova realidade. Rio de Janeiro: Zahar, 2018, p. 69-70.

Dentro dessas mudanças, depara-se com a Lei 13.105 de 16 de março de 2015, que atualizou o Código de Processo Civil, inserindo em seu texto legal, a mediação de conflito e a conciliação, demonstrando a importância da lei em complementar o rol de instrumentos aptos para atender as necessidades da sociedade. Em virtude do crescimento da mediação, implementou-se, também, a Lei 13.140, de 26 de junho de 2015, que enfatizou a mediação privada e a da mediação judicial. A visão do Judiciário modifica-se, oferecendo diversas possibilidades de resolução de controvérsias. Todavia, essas questões já existiam nos preceitos legais do preâmbulo da Constituição Federal de 1988, juntamente com a presença dos mecanismos legítimos de acesso à justiça, no artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988, que trata da inafastabilidade dos mecanismos alternativos.

Tem-se, aqui, o primeiro objetivo específico desse trabalho, onde pretende-se realizar uma análise acerca dos conflitos sociais e a sua relação com o campo jurídico. Entende-se que o Direito, no decorrer de sua história, relacionou-se diretamente com diversas maneiras de gerenciar conflitos, questão essa que perpetua-se até os dias atuais. A sociedade e o campo jurídico necessitam estar sempre em sincronia e sintonia, principalmente nas questões envolvendo o desenrolar de seus problemas. Quanto maior for o quadro de escolhas, melhor será a probabilidade de atingir um retorno eficiente.

Visto isso, a segunda parte da presente dissertação, apresenta o segundo objetivo específico da pesquisa em tela, onde analisa-se algumas questões acerca da evolução da comunicação e da sua improbabilidade. Para isso, far-se-á uma exploração acerca do processo histórico da comunicação, da escrita e da vida dos seres humanos, estabelecendo pilares fortes entre a relação da comunicação e o desenvolvimento da sociedade. Assim, será possível entender corretamente o fato de a comunicação estar relacionada diretamente com a evolução dos indivíduos, sendo perceptível a necessidade que os homens possuem de comunicar-se uns com os outros e de serem compreendidos.

O desenrolar do processo de comunicação é algo totalmente social, possuindo relação direta com a evolução e o crescimento da sociedade. Evidencia-se, assim, a quebra de barreiras e de paradigmas ocasionados pela nova era da comunicação, alterando a forma de isolamento das pessoas e o próprio funcionamento da sociedade. Dessa forma, torna-se possível compreender que a comunicação é o papel central e mais importante da sociedade.

Salienta-se que o mundo atual é dominado por comunicações. Sem essa ferramenta, tudo permaneceria imutável. Nesse viés, encontram-se improbabilidades comunicacionais, as quais, são trabalhadas por Niklas Luhmann.² Com essa abordagem é possível compreender as questões que envolvem a inexistência de um modelo padrão de comunicação. Encaminha-se, dessa maneira, para os meios de comunicação em massa, os quais estão ganhando forças e aumentando a sua amplitude com o advento das novas tecnologias e da globalização.

Nasce assim, uma sociedade de rede, a qual, juntamente com a modernidade, cria uma realidade digital, provocando mudanças históricas. O relacionamento pessoal e a interação social, no que tange o campo da sensibilidade e do amor estão enfraquecendo, pois poucos são aqueles que conseguem expressar os seus desejos e sentimentos. As dificuldades comunicacionais evidenciam-se, demonstrando os problemas criados em decorrência da modernização.

Avança-se para a terceira parte da pesquisa e para o objetivo geral deste trabalho, onde abordam-se os métodos alternativos de gerenciamento de controvérsias, enfatizando a mediação de conflitos. Explana-se sobre o conceito da autotutela, da autocomposição e o da heterocomposição, para assim, compreender brevemente suas singularidades. Em seguida, estudar-se-á a prática da mediação de conflitos, a qual, é observada como uma alternativa ágil, prática e muito eficaz para tratar diversos tipos de problemas cotidianos.

Após a explicação da prática, vislumbra-se a maravilhosa e afetiva mediação de Luis Alberto Warat,³ a qual possui como base o amor, a compreensão e a sensibilidade. Fica claro, que para tratar adequadamente qualquer problema pessoal, é preciso sentir as coisas com o coração, no mais íntimo de seu ser, pois, somente olhando para dentro de si mesmo será possível compreender e entender todas as faces dos problemas existentes. Dessa maneira, entende-se que a mediação de conflitos é também uma forma de amor. Por intermédio dessa prática, os envolvidos passam a analisar as peripécias existentes de uma maneira positiva, colocando-se afetivamente no lugar do outro, o que auxilia a prática da empatia e da autonomia.

² LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 39-50.

³ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 29-50.

Nesse trabalho, por meio de um estudo descritivo e exploratório, mediante revisão bibliográfica, será realizada uma análise sobre as consequências pelas quais o campo da mediação de conflitos está passando, em decorrência da sociedade moderna e da atual dificuldade comunicacional. Refletindo sobre esses aspectos, este trabalho procura responder aos questionamentos acima referidos, ou seja, pretende-se demonstrar como a prática da mediação de conflitos está se comportando atualmente. A hipótese que se tem para esta dissertação é que, a partir da compressão da importância dos conflitos sociais, juntamente com o entendimento acerca da incidência das novas tecnologias, das dificuldades comunicacionais e do distanciamento afetivo dos seres humanos, seja possível compreender que a aplicabilidade das ferramentas alternativas de gerenciamento de conflitos estão sendo prejudicadas, tornando-se dificultoso trabalhar principalmente com as técnicas Waratianas.

A escolha desse tema, justifica-se pela urgente necessidade em realizar um debate acerca das modificações que estão ocorrendo na sociedade contemporânea, juntamente com os seus efeitos no campo comunicacional e nas práticas utilizadas para o gerenciamento de conflitos. Em pleno século XXI, é necessário manter um controle perante a globalização e seus avanços tecnológicos, para assim, continuar utilizando a mediação de conflitos e as demais práticas como uma alternativa construtiva e benéfica para o futuro da sociedade.

2 PECULIARIDADES DAS RELAÇÕES HUMANAS CONFLITUOSAS

A partir do momento em que o ser humano nasce, ele imediatamente troca informações e relaciona-se com aqueles que estão à sua volta. Com o tempo, compartilham a sua forma de ver e analisar o mundo. Esse convívio está focado em uma busca constante pelo aprendizado e pelo crescimento. O passar dos anos demonstra que o mundo, em alguns momentos, foi alvo de muitas modificações, principalmente no que tange a convivência entre os indivíduos, alterando as conexões humanas, os relacionamentos sociais e a forma com que é analisado o sistema jurídico, o mundo dos conflitos, a cultura e a sociedade.⁴

As modificações oriundas da sociedade contemporânea, principalmente no campo tecnológico, estão sendo um dos principais marcos regulatórios do século XXI. O tempo passa a ser um dos fatores mais decisivos da atualidade, marcando a grande necessidade em acompanhar o ritmo acelerado das alterações que emergem no cotidiano.⁵ Dessa forma, a modernidade, por ser heterogênea e de fácil modificação, “evolui em um ritmo exponencial e não linear”,⁶ encontrando o seu amparo nas inovações tecnológicas,⁷ impactando conseqüentemente, a sociedade como um todo, “modificando não apenas “o que” e “como” fazemos as coisas, mas também “quem” somos”,⁸ conforme salienta Klaus Schwab:

Somos testemunhas de mudanças profundas em todos os setores, marcadas pelo surgimento de novos modelos de negócios, pela descontinuidade dos operadores e pela reformulação da produção, do consumo, dos transportes e dos sistemas logísticos. Na sociedade, há uma mudança de paradigma em curso no modo como trabalhamos e nos comunicamos, bem como nas maneiras de nos expressarmos, nos informarmos e no divertirmos. Igualmente, está em andamento a reformulação de governos e de nossas instituições, o mesmo ocorre, entre muitos outros, como os sistemas de educação, de saúde e de transportes. As novas maneiras de usarmos a tecnologia para promover a mudança de comportamentos e os sistemas de produção e consumo também formam um potencial

⁴ BECK, Ulrich. **A Metamorfose do Mundo: novos conceitos para uma nova realidade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2018, p. 69.

⁵ BECK, Ulrich. **A Metamorfose do Mundo: novos conceitos para uma nova realidade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2018, p. 69-70.

⁶ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 13.

⁷ LUHMANN, Niklas. **La Sociedad de la Sociedad**. México: Herder Editorial/Universidad Iberoamericana, 2007, p. 418-419

⁸ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 13.

de regeneração e preservação dos sistemas naturais sem criar custos ocultos sob a forma de externalidades.⁹

Os âmbitos da vida humana modificam-se com muita facilidade e em um curto período, proporcionando uma ideia de agilidade, leveza e fluidez,¹⁰ pois, “esse é o resultado de um mundo multifacetado e profundamente interconectado em que vivemos”.¹¹ Os campos que compõem a sociedade precisam acompanhar, de uma maneira constante e rápida essas alterações, incluindo o mundo do Direito, que é crucial e extremamente importante para a manutenção da vida, visto que, “o Direito nasce para prevenir ou explicar padrões já existentes de conduta, que merecem ser seguidos ou, caso contrário, resguardados”.¹²

Entende-se, que “o Direito existe desde que o mundo é mundo; e até que o mundo for mundo, durará”.¹³ Essa questão demonstra que o Direito, no decorrer de sua história esteve em consonância com o crescimento da sociedade, acompanhando as modificações existentes na cultura, peculiaridade que é apresentada por Gustavo Contrucci:

Além de evoluir, o direito está atrelado a uma cultura, a um povo, a um território e, conseqüentemente, a costume ali praticados durante séculos de convivência, que geram um padrão de conduta. O direito não atrelado à cultura não é direito, mas utopia, um sonho.¹⁴

Para compreender de uma maneira coesa essas modificações, é necessário obter o entendimento de que, ao decorrer do tempo, a sociedade alterou o seu campo jurídico e conseqüentemente a forma com que resolviam os seus conflitos, pois, “a utilidade do Direito deve ser constantemente evolutiva. As pessoas evoluem, as relações entre as pessoas evoluem e o direito, inexoravelmente, tem de ser evolutivo”.¹⁵ Compreendendo que alterar ou finalizar ciclos é algo necessário e comum em todas as sociedades, será exposto, nesse capítulo, a evolução conflitos, destacando brevemente, algumas peculiaridades da história do Direito, para obter o

⁹ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 11-12.

¹⁰ BECK, Ulrich. **A Metamorfose do Mundo: novos conceitos para uma nova realidade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2018, p. 15.

¹¹ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 13.

¹² CONTRUCCI, Gustavo. **O Que É Evolução Do Direito?** São Paulo: Editora Brasiliense, 2010, p. 10.

¹³ CARNELUTTI, Francesco. **Arte do Direito**. São Paulo: Editora Pilares, 2007, p 25.

¹⁴ CARNELUTTI, Francesco. **Arte do Direito**. São Paulo: Editora Pilares, 2007, p 13.

¹⁵ CONTRUCCI, Gustavo. **O Que É Evolução Do Direito?** São Paulo: Editora Brasiliense, 2010, p. 31.

entendimento acerca do crescimento das relações humanas e incidência acerca da necessidade da implementação de novas formas de tratamento de conflitos.

2.1 A cultura dos conflitos

Para que a definição de um conflito seja realizada de uma maneira correta, é necessário fortificar as controvérsias frente a sociedade contemporânea, utilizando principalmente, a humanização do Direito, pois, somente dessa maneira, será possível analisar os conflitos sociais perante o seu lado positivo. Poderão ser observadas também, as novas perspectivas da sociedade frente as mudanças que ocorreram e que ocorrem diariamente em decorrência da incidência da modernidade, questões essas que estão em um constante ciclo de alterações e fazem com que os conflitos, oriundos das mais diversas fontes, percam o seu viés humano.¹⁶

Dentro dessas alterações, encontra-se o aumento da complexidade no entendimento dos conflitos, pois, perdeu-se a capacidade de lidar com peculiaridades que fogem do padrão das soluções de controvérsias. Percebe-se que a sociedade deixou a sua coerência de lado, analisando os fatos decorrentes do cotidiano de uma maneira padrão e automática. Entretanto, a população não pode desvincular-se dos problemas que ocorrem diariamente, não sendo possível, eliminar ou deixar de lado a realidade do mundo. A modernidade impede, em alguns momentos, que as pessoas analisem as mais diversas situações através da sua essência humana.¹⁷

Juntamente com tentativas para sanar essa falha e a falta de empatia, nascem novas formas de regulação e de resolução de controvérsias, como a mediação de conflitos. Essas soluções, que são observadas como emancipadoras, acabam adaptando-se às exigências do atual mercado, exigências essas, que crescem com a modernidade e acabam sendo prejudicadas, muitas vezes, pela falta de comunicação existente na sociedade¹⁸. Junto a essas modificações, é mantida a perspectiva humana de um conflito social, conforme ensina Douglas Cesar Lucas:

¹⁶ LUCAS. Douglas Cesar. Prefácio. In: SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler. (org.). **Acesso à Justiça e Mediação**. Curitiba: Multideia, 2013, p. 7.

¹⁷ LUCAS. Douglas Cesar. Prefácio. In: SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler. (org.). **Acesso à Justiça e Mediação**. Curitiba: Multideia, 2013, p. 7.

¹⁸ LUCAS. Douglas Cesar. Prefácio. In: SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler. (org.). **Acesso à Justiça e Mediação**. Curitiba: Multideia, 2013, p. 7-8.

Os conflitos sociais não são aprisionáveis por modelos e por fórmulas padronizadas. Seguem o curso da história, alimentam-se em várias fontes e reproduzem o próprio dinamismo das relações humanas. Os conflitos impulsionam para o novo, são necessários para produzir a vida, para declarar as diferenças e para aceitar os diferentes.¹⁹

A visão do imediatismo oriunda da modernidade, retira o foco principal do tratamento de um conflito, criando a imagem de que ele deve sempre ser evitado e padronizado. Essa perspectiva impede que as controvérsias sejam analisadas como positivas e transformadoras. Diante da complexidade e da diversidade existente no mundo conflitos, ao tentar padronizá-los, corre-se o risco de tornar a sociedade extremamente frágil e incapacitada de trabalhar com os novos contextos sociais, os quais, são marcados pelas diversidades. Para evitar que isso ocorra, busca-se então, alternativas para que o mundo dos conflitos não possua um padrão de entendimento, visando sempre, a sua unicidade.²⁰ Essa peculiaridade é salientada por Aurélio Wander Bastos:

O mundo caminha para o rompimento de suas barreiras e fronteiras tradicionais, recolocando o indivíduo e a dimensão existencial de seus problemas como pressuposto da própria organização social. Os modelos tradicionais de harmonização de problemas estão sendo substituídos por modelos mais abertos e flexíveis com visíveis efeitos sobre as formas de organização da justiça sobre as decisões de natureza jurídica. Por estas razões, mais e mais aos modelos judiciais formais para a proteção de direitos e de decisões de conflitos somam-se alternativas judiciosas, apoiadas em técnicas de negociação e mediação.²¹

As expectativas sociais são alteradas conforme a vontade pessoal de cada indivíduo, vontade essa, que está em constante transformação.²² Torna-se errôneo afirmar que uma simples padronização de controvérsias poderia solucionar as lacunas existentes, pois é necessário que a sociedade torne-se um local em que todos possam expor suas opiniões e debater sobre os mais diversos tópicos. Assim, todas as faces do conflito poderiam ser trabalhadas e tratadas das mais variadas

¹⁹ LUCAS, Douglas Cesar. Prefácio. In: SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler. (org.). **Acesso à Justiça e Mediação**. Curitiba: Multideia, 2013, p. 8.

²⁰ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2018, p. 28.

²¹ BASTOS, Aurélio Wander. Prefácio. In: SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p. 21.

²² CÁRDENAS, Eduardo José. Prefácio. In: BREITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. **Mediação Familiar: uma intervenção em busca da paz**. Porto Alegre: Criação Humana, 2001, p. 13.

maneiras, visando sempre a empatia e a afetividade, fato esse, que é analisado por Aurélio Wander Bastos:

O século XXI nos convida a refletir sobre novos modelos de solução de questões problemáticas relevantes, voltadas não só para a utilização pragmática do Direito, mas também para a absorção de todos os parâmetros científicos que se preocupam em transformar as relações humanas conflitivas em lições de vida harmônica. As questões essenciais do homem, nestes novos momentos de grandes transformações, têm se sobreposto aos padrões e valores ideais de conduta como referência básica para a solução de problemas, com visível influência dos novos padrões alternativos de soluções de dissídios e disputas.²³

Diante dessas informações, torna-se crucial a adequação da sociedade frente a essas alterações, em seus mais variados âmbitos. Contudo, sempre que alguma divergência de interesses surgir e precisar ser solucionado, é necessário que o lado humano e positivo dessa controvérsia seja preservado, pois, dessa maneira, as pendências existentes serão analisadas e preenchidas de forma eficaz. Busca-se a presença de todos os envolvidos nessas questões, pois, como dizia Luis Alberto Warat,²⁴ esse é o requisito essencial para que algo seja solucionado harmoniosamente.

Visando o lado humano e a essência de uma controvérsia, é necessário estar em uma constata busca de ferramentas e alternativas positivas para que o tratamento dos conflitos seja realizado como um meio de progresso social, visando o reestabelecimento das relações humanas, da paz social e a humanização do direito.²⁵ Entretanto, no decorrer do cotidiano, são apresentados inúmeros fatos classificados como conflituosos, onde é necessário, tomar decisões e fazer escolhas. Essa questão pode ser analisada da seguinte forma, segundo Stella Breitman e Alice Costa Porto:

Conflito pode ser considerado como qualquer tipo de oposição/interação de formas antagônicas. Representa diferenças de valores, escassez de poder, recursos ou posições, divergências de

²³ BASTOS, Aurélio Wander. Prefácio. In: SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p. 21.

²⁴ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 214-215.

²⁵ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 215.

percepção ou ideias, dizendo respeito então à luta entre duas partes. Conflitos são inevitáveis, portanto, na vida de qualquer pessoa.²⁶

Essas situações são inerentes aos mais diversos âmbitos, podendo ocorrer na escola, no trabalho, na igreja e em inúmeros locais por onde uma pessoa passa no decorrer do seu dia, sendo assim classificados como conflitos externos.²⁷ Quando essas considerações acontecerem no interior de uma pessoa, em virtude de seus princípios, seus sentimentos ou suas emoções particulares, são denominados de conflitos internos.²⁸ Junto a essa classificação, encontra-se também os conflitos básicos e os conflitos máximos, os quais são apresentados da seguinte maneira:

O conflito básico é o intrapsíquico, desenvolvido dentro de cada ser humano, pelas forças opostas das diferentes instâncias da personalidade. Este conflito é o gerador de todos os demais, que se tornam interpessoais (entre as pessoas) intragrupoais (entre pessoas de um mesmo grupo) e intergrupoais (entre grupos, entidades, outros). O conflito máximo é a beligerância e a guerra entre os países.²⁹

Os conflitos estão relacionados com ações humanas, não possuindo uma vertente única, resultando de alguns elos criados durante a vida, especialmente, quando, propensões e expectativas são colocadas em jogo. Cada indivíduo possui a sua história de vida pessoal, pois suas vivências são singulares e diferentes das de seu semelhante. Percebe-se então, que os conflitos estão ligados à existência dos seres humanos e surgem por meio de suas ações, podendo ser objeto de algo construtivo ou destrutivo.³⁰ Os conflitos é analisado da seguinte maneira por José Luis Bolzan de Moraes:

O conflito trata de romper a resistência do outro, pois confronto de duas vontades quando uma busca dominar a outra com a expectativa de impor a sua solução. Essa tentativa de dominação pode se concretizar através da violência direta ou indireta, através da ameaça física ou psicológica. No final, o desenlace pode nascer do

²⁶ BREITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. **Mediação Familiar: uma intervenção em busca da paz.** Porto Alegre: Criação Humana, 2001, p. 93.

²⁷ SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos.** Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p. 13-14.

²⁸ SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos.** Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p. 13-14.

²⁹ BREITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. **Mediação Familiar: uma intervenção em busca da paz.** Porto Alegre: Criação Humana, 2001, p. 95.

³⁰ GIMENEZ, Charlise P. Colet; VETORETTI, Marina. **A Abordagem ao Conflito na Sociedade Contemporânea: uma análise do poder judiciário versus a mediação.** In: SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Spengler Theobaldo (org.). **Acesso a Justiça e Mediação.** Curitiba: Multideia, 2013, p. 37-38.

reconhecimento da vitória de um sobre a derrota do outro. Assim, o conflito é uma maneira de ter razão independentemente dos argumentos racionais (ou razoáveis), a menos que ambas as partes tenham aceito a arbitragem de um terceiro. Então, percebe-se que não se reduz a uma simples confrontação de vontades, ideias ou interesses. É um processo contencioso, no qual os antagonistas se tratam como adversários ou inimigos.³¹

Essa afirmação exemplifica o fato de cada ser humano possuir uma percepção exclusiva do mundo a sua volta, de forma que, o certo e justo para um, pode ser errado e injusto para o outro. São exatamente nessas diferenças comportamentais e percepções singulares que nascem os conflitos, os quais, muitas vezes, são acompanhados de diversos sofrimentos e ressentimentos.³² Apesar de serem episódios extremamente comuns, as controvérsias são originadas através dos elos criados durante o transcorrer da vida.³³ Dessa maneira, fica fácil perceber que as causas que incentivam o seu nascimento são as modificações no cotidiano, na rotina e conseqüentemente nas expectativas de uma pessoa. É possível analisar a seguinte questão que é elucidada por Carlos Eduardo de Vasconcelos:

O conflito é dissenso. Decorre de expectativas, valores e interesses contrariados. Embora seja contingência da condição humana, e, portanto, algo natural, numa disputa conflituosa costuma-se tratar a outra parte como adversária, infiel ou inimiga. Cada uma das partes das disputas tente a concentrar todo o raciocínio e elementos de provas na busca de novos fundamentos para reforçar a sua posição unilateral, na tentativa de enfraquecer ou destruir os elementos da outra parte. Esse estado emocional estimula as polaridades e dificulta a percepção do interesse comum.³⁴

É de grande valia destacar que a palavra conflito tem origem do latim *conflicuts*, *confligere*, significando lutar, contrapor ideias, explicação essa, que faz com que esteja relacionado com a constante ideia de colisão de pensamentos e de interesses.³⁵ Percebe-se, analisando essa questão, que os conflitos estão relacionados com tensões e desconfortos, peculiaridades essas que são analisadas por Maria de Nazareth Serpa:

³¹ MORAIS, Jose Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marodin. **Mediação e Arbitragem: Alternativas à Jurisdição!** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012, p. 46.

³² FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; JUNIOR, Marcos Julio Ovivé Malhadas. **Mediação e Solução de Conflitos: teoria e prática.** São Paulo: Atlas, 2008, p. 5.

³³ VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação: teoria e prática – guia para utilizadores e profissionais.** 2. ed. Lisboa/Portugal: Agora Comunicações, 2005, p. 25.

³⁴ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas.** São Paulo: Método, 2018, p. 19.

³⁵ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis.** São Paulo: Método, 2018. p. 23-25.

Em vários estudos com o conflito o encontramos sempre ligado à tensão. No meio de cada conflito existe uma tensão. Tensão é definida como estado de inquietação ou distúrbio, dessorsego interior, desequilíbrio: um sentimento de stress psicológico seguidamente manifestado por aumento do tônus muscular e por outros indicadores psicológicos de emoções, um estado de hostilidade latente ou oposição entre indivíduos ou grupos (como classes, raças ou nações). Muitos estudiosos têm discutido que a tensão é a fonte do conflito, mesmo surgindo de desequilíbrios conscientes ou interações interpessoais. A necessidade de consciência é a unidade básica da formação de tensão na vida das pessoas. A consciência está lidada ao conhecimento de determinada questão, uma atividade mental de pensar, relembrar, aprender ou usar a linguagem.³⁶

Utiliza-se a harmonia para exemplificar a origem dos conflitos, pois, desde os primórdios, a figura humana necessita estar em um constante equilíbrio com o seu corpo, com a sua mente e com a sua alma. Todavia, essa constância é ameaçada inúmeras vezes no dia-a-dia em virtude de emoções externas que trazem sensações de tensão. Em algumas ocasiões, é possível deixar essa interferência externa de lado e recuperar a estabilidade inicial. Entretanto, nas vezes em que não é possível alcançar novamente o equilíbrio psicológico, o ser humano mergulha no mundo dos conflitos³⁷. Essa questão é analisada pela teoria da dissonância cognitiva,³⁸ a qual apresenta a justificativa do processo psicológico de uma disputa.

A teoria da dissonância cognitiva foi desenvolvida por Leon Festinger,³⁹ um psicólogo norte americano que afirma que é extremamente desconfortável manter cognições contraditórias, ou seja, cria-se um estado de tensão todas as vezes em que um ser humano tem mais de um pensamentos ou ideias que não são constantes entre si e não estão em concordância com atitudes e comportamentos que são analisados como corretos.⁴⁰ Assim, para não ocorrer um conflito interno, os pensamentos e as atitudes precisam estar em constante equilíbrio, conforme é apresentado:

Dissonância e consonância são relações entre cognições, ou seja, entre opiniões, crenças, conhecimentos sobre o ambiente e conhecimentos sobre as próprias ações e sentimentos. Duas

³⁶ SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p. 18.

³⁷ SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p. 19.

³⁸ FESTINGER, Leon. **Teoria Da Dissonância Cognitiva**. Rio: Zahar Editores, 1975, p. 15.

³⁹ FESTINGER, Leon. **Teoria Da Dissonância Cognitiva**. Rio: Zahar Editores, 1975, p. 16.

⁴⁰ FESTINGER, Leon. **Teoria Da Dissonância Cognitiva**. Rio: Zahar Editores, 1975, p. 15-17.

opiniões, ou crenças, ou itens de conhecimento são dissonantes entre si quando não se encaixam um com o outro, isto é, são incompatíveis. Ou quando, considerando-se apenas os dois itens especificamente, um não decorrer do outro.⁴¹

Em todos os momentos em que forem encontrados um pensamento, um ato, ou uma opinião em um ser humano que vai contra o seu ponto de vista, ocorre uma dissonância e conseqüentemente um conflito. Entende-se então, que as pessoas reage perante as situações, de acordo com as suas percepções e as suas análises do mundo e não de acordo com a realidade, justificando também o fato da dificuldade de sair da zona de conforto, pois todos reagem conforme o que é confortável ou não em concordância com as suas cognições.⁴²

Para reverter esse processo, é necessário, o indivíduo deixar de lado o egoísmo e analisar a questão que foi objeto de conflito sob o ponto de vista de outra pessoa, ou seja, tudo pode ser resolvido por meio da empatia. Assim, pode-se criar formas para a correção da situação, fazendo com que, com a existência de um entendimento, a percepção individual seja revertida e o conflito seja analisado como ele realmente é, sem um julgamento pessoal.⁴³ Por meio de suas vivências, encontra-se o pensamento de Maria de Nazareth Serpa:

Várias vezes presenciei o desmoronamento de uma parte diante da capitulação de outra. O conflito na sua manifestação funciona como uma cela fechada e escura que pode ser aberta em qualquer tempo por qualquer parte, a seu próprio comando. Entretanto, a situação de ignorância e incompreensão provoca uma imobilização nas partes, e no momento em que uma consegue romper o cerco do conflito a outra naturalmente capitula.⁴⁴

Compreende-se que todos os conflitos são complexos e não possuem uma definição única, pois estão ligados ao desenvolvimento de cada ser humano. Todos os fatores, sejam eles internos ou externos, influenciam significativamente as faces de um conflito, podendo também, desenvolver uma situação positiva ou negativa frente a questão que está em jogo. Sempre que alguém estiver diante de determinada controvérsia, é importante deixar de lado qualquer sentimento ou

⁴¹ FESTINGER, Leon. **Teoria Da Dissonância Cognitiva**. Rio: Zahar Editores, 1975, p. 25

⁴² FESTINGER, Leon. **Teoria Da Dissonância Cognitiva**. Rio: Zahar Editores, 1975, p. 21.

⁴³ SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p. 20-21.

⁴⁴ SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p. 21.

percepção particular que possa vir a interferir na correta compreensão da presente situação e usufruir do sentimento da empatia, pois, somente dessa forma, poderá ser iniciado o processo do tratamento do conflito. A forma com que ele é analisado é extremamente crucial para o seu desenvolvimento, visto que, uma sociedade sem conflitos é extremamente estática.

Após o que foi explanado sobre a correta classificação dos conflitos, entende-se que ele pode ser analisado também como uma crise na interação humana. Em seu sentido amplo, o conflito, apesar de ser um sinônimo de disputa e de competição, algumas diferenciações são encontradas. Caso não seja feita a nomenclatura dessas disposições, poderá ocorrer o entendimento inadequado dessas questões e a errônea escolha do mecanismo adequado para a sua intervenção, visto que o mundo dos conflitos, muitas vezes é originado através de um problema.⁴⁵ Enquanto os problemas podem ser solucionados, os conflitos continuam em aberto e com algumas lacunas para serem debatidos.⁴⁶ Isso justifica o fado de que, “os problemas gerados a partir de um conflito podem ser resolvidos e, ainda assim o conflito original persistir”.⁴⁷

As disputas são vistas como algo controvertido, como um conflito interpessoal ocasionando comportamentos similares a uma obrigação, enquanto um conflito não poderá ser transformado em disputa, com exceção dos casos em que ele for utilizado como uma contestação ou como uma forma de incompatibilidade. Todos os conflitos, independente do seu âmbito, expressam inicialmente, uma crise vivenciada em um sentido amplo,⁴⁸ conforme sustenta Maria de Nazareth Serpa:

Conflitos aparecem quando as pessoas definem sua posição, reagem e correspondem a infrações, nos seus relacionamentos. Podem surgir quando líderes expressam ofensas de forma pública ou privada, por exemplo. Disputas ocorrem quando terceiros se envolvem num conflito, apoiando ou atuando como agentes de entendimentos e o tornam públicos.⁴⁹

⁴⁵ BREITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. **Mediação Familiar**: uma intervenção em busca da paz. Porto Alegre: Criação Humana, 2001, p. 99.

⁴⁶ BREITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. **Mediação Familiar**: uma intervenção em busca da paz. Porto Alegre: Criação Humana, 2001, p. 99.

⁴⁷ BREITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. **Mediação Familiar**: uma intervenção em busca da paz. Porto Alegre: Criação Humana, 2001, p. 99.

⁴⁸ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2018, p. 22.

⁴⁹ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2018, p. 21-22.

Encontra-se também, a figura da competição, a qual, apesar de em alguns casos ter a capacidade de provocar um conflito, percebe-se que nem todos os conflitos são reflexos de uma competição. O molde da competição surge quando as ações de duas ou mais pessoas possuem a mesma meta e o mesmo objetivo final, o qual, é dotado de certo individualismo, sendo sustentado como um “conflito originário de competição, as ações incompatíveis refletem objetos incompatíveis. O conflito propriamente dito mesmo que não exista incompatibilidade de propósitos”.⁵⁰ Assim, é possível citar como um bom exemplo, a figura de vários atletas em um torneio, onde todos desejam ganhar o primeiro lugar.

Realizar essa diferenciação é dotada de certa importância, pois somente assim, será possível estabelecer um método correto para a solução e para o tratamento dos fatos ocorridos, visto que, caso qualquer peculiaridade seja analisada de uma forma errônea, todo um processo sistêmico será afetado e prejudicado, podendo assim, interferir de uma maneira latente, na dinâmica de todos os aspectos dos relacionamentos de determinada pessoa. Entretanto, em qualquer lugar que existir a presença de seres humanos, conseqüentemente existirá a figura de um conflito, pois as controvérsias estão ligadas intrinsecamente com a figura do mundo dos conflitos.⁵¹ Analisa-se então, o fato de os conflitos, serem “um processo dinâmico de interação humana, de conforto e de poder, onde uma parte influencia e qualifica o movimento da outra.”⁵² Assim, ele poderá acontecer nas mais diversas esferas, idades ou situações, demandando assim, alguns tratamentos diferenciados.

Encontra-se o fato de os conflitos serem estudados conforme a sua manifestação, podendo ser classificados como verídicos, contingentes, subordinados, mal atribuídos, induzidos, latentes, estruturados ou falsos. Nos **conflitos verídicos**, o seu objeto de contradição é facilmente encontrado, enquanto nos **contingentes**, a sua existência não possui um reconhecimento da situação pelas partes envolvidas. Já, os **conflitos subordinados**, são um tipo de sintoma de um conflito que já existe, enquanto nos conflitos conhecidos como **mal atribuído**, acontece um erro em relação as partes envolvidas e conseqüentemente originam controvérsias. Além disso, no **conflito estruturado**, a sua figura ainda não é concretizada, sendo então, “uma fase transitória entre o conflito latente e o

⁵⁰ SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação de Família**. Belo Horizonte: Del Rey, 1999, p. 35.

⁵¹ SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação de Família**. Belo Horizonte: Del Rey, 1999, p. 37.

⁵² SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação de Família**. Belo Horizonte: Del Rey, 1999, p. 36.

manifesto”.⁵³ Por fim, no **conflito falso**, como seu próprio nome diz, existe uma análise incorreta de certa situação, não existindo substâncias para a sua existência. Enquanto isso, os **conflitos induzidos** são originados em meio a uma certa causa política e os conflitos latentes são como um passo para os conflitos manifestos, sendo classificados da seguinte forma⁵⁴:

Os conflitos latentes se caracterizam pelas tensões básicas ainda não desenvolvidas por completo e que não se converteram em um conflito muito polarizado, não sendo raro que as partes ainda não tenham tomado consciência de sua existência ou de sua possibilidade.

É importante salientar, que existem também, conflitos de dados, de interesses, de estrutura, de valores e principalmente de relacionamentos, podendo ser simples (quando possuem apenas um objeto de análise), ou compostos (quando possuem mais de um objeto de análise).⁵⁵ Acerca disso, destaca-se que a realização dessa classificação é considerada importante, pois assim será possível analisar de uma maneira mais clara e mais ampla, as posições que deverão ser tomadas, afetando, conseqüentemente, na eficácia ou não do seu tratamento.

2.2 O desenrolar dos conflitos no desenvolvimento da sociedade

A cultura do conflito sempre esteve presente na história e passou por transições com o passar do tempo. Na pré-história, são debatidas as mudanças que ocorreram com os primeiros habitantes da Terra, observado que todos os ancestrais sofreram transformações físicas e biológicas. Cada povo que habitou o planeta possuía uma forma única de sobreviver e evoluir⁵⁶. Em meio a esses povos, havia um grupo chamado nômades, que vagava por diferentes territórios em busca de comida e de recursos naturais para a sua sobrevivência. Para eles, todos eram tratados da mesma maneira, não existindo grupos sociais, hierarquias e a diferenciação entre moral e religião. Prevalencia assim, o direito pré-convencional,

⁵³ SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação de Família**. Belo Horizonte: Del Rey, 1999, p. 37.

⁵⁴ CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013, p. 16.

⁵⁵ CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013, p. 17.

⁵⁶ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 21.

onde os conflitos existentes eram resolvidos pelas lideranças comunitárias, ou seja, por toda a comunidade, preservando um ambiente sereno.⁵⁷

Com o passar do tempo, a sobrevivência exclusiva por meio de recursos naturais abriu espaço para a inserção da agricultura e da pecuária na rotina de toda a população. Essa alteração de hábitos, que tornou os nômades em sedentários, originou a revolução agrícola, como também iniciou o começo dos grupos sociais e das hierarquias,⁵⁸ conforme é apresentado:

A primeira mudança profunda em nossa maneira de viver – a transição do forrageamento (a busca por alimento) para a agricultura – ocorreu há cerca de 10.000 anos e foi possível graças a domesticação dos animais. A revolução agrícola combinou a força dos animais e dos seres humanos em benefício da produção, do transporte e da comunicação. Pouco a pouco, a produção de alimentos melhorou, estimulando o crescimento da população e possibilitando assentamentos humanos cada vez maiores. Isso acabou levando a urbanização e ao surgimento das cidades.⁵⁹

Enquanto os grupos mais fortes conquistavam terras e acumulavam riquezas, a população menos hábil passava por dificuldades. A violência começou a ser vista como uma forma de autoridade, como instrumento de poder, moldando o padrão de hierarquia e propagando a cultura do patrimonialismo. O comércio, com o impulso das navegações, começou a desenvolver-se e a ampliar seus horizontes, juntamente com a separação das esferas morais, éticas, jurídicas e religiosas,⁶⁰ questão essa que é analisada por Carlos Eduardo de Vasconcelos:

Outro salto na história dos conflitos humanos começou a acontecer há cerca de dez mil anos, quando algumas comunidades tornaram viável a sobrevivência por meio da agricultura e da domesticação de animais. Deu-se início à chamada Revolução Agrícola. As comunidades foram passando de nômades a sedentárias. A partir de então, os mais fortes, hábeis e ousados se apossaram das terras produtivas e dos animais domesticáveis, acumulando riquezas e poderes, criando reinados e costumeiramente escravizando os povos derrotados em guerras de conquista. Esse fenômeno ocorreu e se

⁵⁷ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 21-22.

⁵⁸ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 22.

⁵⁹ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 15.

⁶⁰ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 23-24.

desenvolveu em épocas diferentes, mas os seus efeitos de variável intensidade foram e são similares em toda parte.⁶¹

Na Idade Média, a maior parte do povo vivia no campo e produzia tudo o que consumia, convertendo o artesanato manual no principal meio de produção e eficiente forma de subsistência. Esta produção artesanal impulsionou o surgimento de oficinas chamadas de manufaturas, as quais eram compostas por diversos artesãos controlados por um proprietário. Todas essas transformações ocorreram em torno do século XVIII e XIX, e, juntamente com a Idade Moderna, ocasionaram um crescimento significativo da população e do comércio, levando a burguesia industrial a criar meios de aumentar o índice de produção com menores custos e maiores lucros. Deu-se, assim, origem à Revolução Industrial, cuja produção artesanal foi substituída pelo uso de máquinas e pelo trabalho em larga escala.⁶² Essas modificações podem ser avaliadas da seguinte maneira:

Nos últimos duzentos anos, com a Revolução Industrial, o comércio se ampliou, a cultura escrita se expandiu por intermédio da imprensa, ao lado de atividades terciárias que fomentaram uma crescente concentração das populações em cidades cada vez maiores, numerosas e complexas. As expressões do patrimonialismo em sua vertente capitalista passaram a se verificar em ambientes de maior mobilidade cultural, sujeitas a processos dramáticos de resistência e superação institucional. Ampliaram-se, substancialmente, a complexidade e a conflituosidade das relações interpessoais e interinstitucionais.⁶³

O movimento de crescimento da civilização, ganhou forças com o advento da Revolução Industrial, juntamente com a incidência da modernidade, da transformação de pensamentos da população e da crise econômica, afetou os mais diversos modelos institucionais, acarretando no desaparecimento de um modelo social e econômico hierarquizado, fato esse, pilar gerador de uma instabilidade extremamente perceptível entre o direito, o poder, o estado, a igreja e a população.⁶⁴ Toda essa problemática é apresentada por Carlos Eduardo de Vasconcelos:

⁶¹ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 25.

⁶² VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 21-25.

⁶³ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 28.

⁶⁴ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 25.

O processo civilizatório avança e já se pode afirmar que, sob os mais novos modelos institucionais dos Estados Democráticos de Direito, as políticas econômicas e sociais estão perdendo aquela conformação rigidamente hierarquizada, até porque as elites tradicionais já não dispõem do monopólio da inovação e do poder.⁶⁵

Essas modificações ganharam impulso com a incidência das novas tecnologias da informação, que possibilitaram à toda população, um acesso ao conhecimento de maneira prática e rápida. Essas mudanças substanciais foram impulsionadas em virtude do crescimento da globalização e em decorrência da Revolução dos Conhecimentos, a qual deflagra ondas emancipatórias, ganhou ênfase no século XX e é conduzida pela facilidade com que as informações são apresentadas à população, tornando a sociedade mais urbanizada e conseqüentemente, mais crítica perante aos modelos hierárquicos⁶⁶. Percebe-se então, que ocorre a seguinte situação:

A democratização dos conhecimentos e das instituições, acionada pela expansão das tecnologias da informação, instiga e, ao mesmo tempo, constrange milhões de cidadãos limitados econômica, social e ecologicamente. Uma explosão de criatividade se dá ao lado de um vulcão de frustrações. Multidões excluídas de fato se sentem, entretanto, incluídas de direito. Daquela combinação surge a matéria-prima de uma inusitada emancipação social. Relações piramidais, fundadas em hierarquia e imposição, vão sendo substituídas por relações prevalentemente horizontais, estruturadas mediante consensos instrumentais. Vivencia-se algo que se poderia denominar neomadismo virtual, pois é como se estivéssemos convivendo numa pluralidade de mundos; não apenas em um lugar definido. Retorna-se à prevalência de recursos maleáveis, de provimento incerto.⁶⁷

A fragilização de um modelo único a ser seguido instiga à sociedade e confere aos excluídos, inclusão social. A informação que antes chegava apenas nas mãos daqueles que detinham as melhores condições, hoje está acessível a todos em questão de segundos. Apesar de positiva, toda essa evolução não conseguiu trazer harmonia, pelo fato de o bom senso estar sendo deixado de lado e de não

⁶⁵ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 28.

⁶⁶ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 25.

⁶⁷ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 30.

estarem protegidos, devidamente, os direitos inerentes dos cidadãos em geral,⁶⁸ conforme é apresentando:

Tudo isso faz combinar a continuidade de velhos conflitos com o desenvolvimento de novos dissensos, numa inusitada metamorfose social. Velhos conflitos, assim entendidos aqueles vinculados à posse e controle de bens materiais. Novos conflitos, aqueles relativos ao acesso e ao compartilhamento dos bens e oportunidades do conhecimento, à oralidade persuasiva, à consciência da intersubjetividade e, mais recentemente, à internet das coisas, à expansão da inteligência da vida biológica, às aplicações da inteligência artificial. Velhos conflitos, aqueles que têm como paradigmas a hierarquia, a coação, a discriminação, a competição excludente, o fundamentalismo, o absolutismo. Novos conflitos, aqueles que têm como paradigmas a horizontalidade, a persuasão, a igualdade de oportunidades, a competição cooperativa, o pluralismo, o universalismo interdependente e suas dissipações.⁶⁹

A sociedade moderna está inserida em uma cultura de conflitos na qual encontramos as mais diversas e intermináveis controvérsias, atribuindo ao Estado e para outras entidades o compromisso de solução, que muitas vezes é visto de uma forma negativa e danosa.⁷⁰ Analisa-se, portanto, o fato de a modernidade não conseguiu extinguir a maldade existente no mundo e muito menos os valores existentes nos grupos sociais vingativos, os quais, possuem uma postura radical frente as peculiaridades do cotidiano. O que ocorreu, foi literalmente o contrário: a modernidade e a globalização fortificaram as desigualdades, o preconceito e a discriminação.⁷¹

Em meio a sociedade marcada pela modernidade, percebe-se que, a partir do momento em que os indivíduos permanecerem com a mente aberta e principalmente livre de preconceitos, visto que a cultura da paz e dos direitos humanos estão sendo enfatizadas, será possível identificar que um conflito, independentemente de sua causa inicial, não é um acontecimento nocivo, justamente pelo fato de trazer diversas transformações e mudanças.⁷² É fundamental abandonar o pensamento e o impulso de querer eliminar uma controvérsia, a fim de ser observada a maneira

⁶⁸ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 25-26.

⁶⁹ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 30.

⁷⁰ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2018, p. 27.

⁷¹ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 31-33.

⁷² CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013, p. 18-19.

correta de abordar determinada situação, transformando o conflito em método de fortalecimento de vínculos, além de um ambiente de aprendizagem para todos os envolvidos.⁷³ Esses aspectos são muito bem destacados por Antônio Hélio Silva:

Estivesse o homem sozinho no mundo, como seu primeiro habitante ou seu último sobrevivente, não haveria necessidade do direito, por ausência de possibilidade de interpretação e conflito de interesses, cuja repercussão na ordem social impõe a regulação, tende à pacificação ou, pelo menos, à contenção de conflitos.⁷⁴

Conforme o decorrer da história e com as modificações que ocorreram no passado, é possível perceber que o conflito foi crescendo e moldando-se conforme o passar do tempo e mudanças da sociedade. Antes, o que era apenas visto como uma simples divergência entre opiniões, resolvido amigavelmente em comunidade, ganhou profundidade com as disputas de poder e com o processo civilizatório, herdando, em consequência, reconhecimento negativo.⁷⁵ Conforme será analisado posteriormente, independente do lugar e do motivo que origina um conflito é sábio perceber que uma controvérsia não é algo negativo, muito menos prejudicial para as partes envolvidas, pois é uma forma de crescimento pessoal, de desenvolvimento individual, de transição, tanto na vida dos envolvidos como na vida de toda a população, sendo uma forma de aprendizado para todos.⁷⁶

Conclui-se que os conflitos possuem algumas funções sociais extremamente importantes, acarretando tanto em modificações na sociedade como nos indivíduos, seja de uma forma purificadora, fortalecedora ou enfraquecedora.⁷⁷ Em meio a isso, encontra-se o hábito de atribuir a um terceiro polo, ou seja, ao Estado, a responsabilidade de solucionar e de tratar os problemas existentes. Entretanto, essas questões podem ser sanadas, de uma maneira amigável, pelas pessoas que estão envolvidas naquele evento, questão essa que é estudada por Petronio Calmon:

⁷³ CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013, p. 20.

⁷⁴ SILVA, Antônio Hélio. Arbitragem, Mediação e Conciliação. In: LEITE, Eduardo de Oliveira (Coord.). **Mediação, Arbitragem e Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008, p. 12.

⁷⁵ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2018, p. 26-27.

⁷⁶ SILVA, Antônio Hélio. Arbitragem, Mediação e Conciliação. In: LEITE, Eduardo de Oliveira (Coord.). **Mediação, Arbitragem e Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008, p. 12.

⁷⁷ RIGON, Josiane; WÜST, Caroline. Quebra de Paradigmas: outro meio de acesso à justiça. In: SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler. (org.). **Acesso à Justiça e Mediação**. Curitiba: Multideia, 2013, p. 157.

Em resumo, diante do conflito, alguém que queira fazer valer os seus direitos em face de outrem possui duas alternativas: buscar a solução amigável (autocomposição) ou provocar a jurisdição (e o poder que lhe é inerente) a favor de sua pretensão. E ainda que tenha sido buscada a via jurisdicional, a qualquer momento os envolvidos podem se compor. Todos os meios, no entanto, possuem um escopo maior, a restauração da paz social.⁷⁸

Apesar de toda a sociedade ser marcada por conflitos, tanto negativos como positivos, os quais, demonstram os objetivos, as necessidades e as aspirações dos envolvidos, é necessário, para que essa força possa continuar executando o seu processo dinâmico de interação humana e o seu propósito de paz social, que se perca a imagem negativa do conflito, conforme aduz Petronio Calmon:

Mas o conflito não é um mal em si mesmo e são considerados como aspectos inevitáveis e recorrentes da vida. Têm funções individuais e sociais importantes, proporcionando aos homens o estímulo para promover as mudanças sociais e o desenvolvimento individual. O importante não é aprender a evitá-lo ou a suprimi-lo, atitude que poderia trazer consequências danosas. Ao contrário, diante do conflito, a atitude correta é encontrar uma forma que favoreça sua composição construtiva.⁷⁹

O conflito é oriundo de problemas de comunicação, sendo associado automaticamente, a um sentimento de perda. Assim, ele é julgado de uma forma imediata, onde as suas consequências são tidas como negativas e ele é condenado. Frente a isso, percebe-se que ele é analisado como um objeto de incompatibilidade de desejos e interesses, contudo, é também um princípio, onde os seus respingos geram conhecimento e evolução. Para essas implicações serem positivas, é importante que ele seja tratado de uma maneira correta, pois, as suas consequências, na maioria das vezes, são determinadas pela forma com que eles são solucionados,⁸⁰ conforme o que ensina Maria de Nazareth Serpa:

A maneira como se administra os conflitos pode determinar consequências destrutivas, mas o conflito em si, como parte da dinâmica natural é construtivo. Pode revelar um relacionamento e não a ausência deste. Pode funcionar como motivação e causa de criatividade. A história nos mostra que em situações de conflito o homem pode exterminar um povo, como na Alemanha durante a II

⁷⁸ CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013, p. 20.

⁷⁹ CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013, p. 19.

⁸⁰ SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação de Família**. Belo Horizonte: Del Rey, 1999, p. 31.

Guerra Mundial, mas pode também fazer surgir instituições de paz, a ONU, por exemplo.⁸¹

É importante analisar que os conflitos são parte das relações sociais, não necessitando relacioná-los, apenas, com instabilidades e rompimentos. Sob a ótica positiva e construtiva, eles funcionam como um mecanismo de mudanças, de nascimento de oportunidades, de satisfação de interesses, de comunicação, de inovações e de prevenção de estagnações,⁸² nascendo no momento em que são necessárias algumas mudanças e diferentes estimulações, sendo caracterizado como “o meio de manter a vida social, de determinar o seu futuro, facilitar a mobilidade e valorizar certas configurações ou formas sociais em detrimento de outras”.⁸³ Essa visão positiva e construtiva é abordada da seguinte maneira:

O conflito previne estagnações, estimula interesse e curiosidade, é o meio pelo qual os problemas podem ser manifestados e no qual chegam às soluções, é raiz da mudança pessoal e social. O conflito é frequentemente parte do processo de testar e de avaliar alguém e, enquanto tal, pode ser altamente agradável, na medida em que se experimenta o prazer do uso completo e pleno da sua capacidade.⁸⁴

Entende-se que a maioria das pessoas analisam os seus problemas como algo negativo e prejudicial para uma relação. Contudo, é necessário compreender que todo conflito é apenas um estado de incompatibilidade, pois traz uma análise geral e pessoal dos fatos, proporcionando a sua compreensão, o seu entendimento e um ganho mútuo pelas partes envolvidas. Destarte, as controvérsias podem ser conceituadas como um episódio negativo, tornando-se algo extremamente danoso, fazendo com que as pessoas ali envolvidas vejam o seu semelhante como um objeto, o que as enfraquece, além de ocasionar atitudes de defesa uma contra as outras.⁸⁵ É necessário criar um ambiente em que todos sejam reconhecidos e incentivados positivamente, originando assim, uma conexão acolhedora entre as

⁸¹ SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação de Família**. Belo Horizonte: Del Rey, 1999, p. 31-32.

⁸² MORAIS, Jose Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marodin. **Mediação e Arbitragem: Alternativas à Jurisdição!** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012, p. 53.

⁸³ RIGON, Josiane; WÜST, Caroline. Quebra de Paradigmas: outro meio de acesso à justiça. In: SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler. (org.). **Acesso à Justiça e Mediação**. Curitiba: Multideia, 2013, p. 157.

⁸⁴ GIMENEZ, Charlise P. Colet; VETORETTI, Marina. A Abordagem ao Conflito na Sociedade Contemporânea: uma análise do poder judiciário versus a mediação. In: SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler. (org.). **Acesso à Justiça e Mediação**. Curitiba: Multideia, 2013, p. 40.

⁸⁵ SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação de Família**. Belo Horizonte: Del Rey, 1999, p. 35.

partes interessadas e transformando o conflito pendente em algo positivo, conforme ensina Jose Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Spengler:

O conflito transforma os indivíduos, seja em sua relação um com o outro, ou na relação consigo mesmo, demonstrando que traz consequências desfiguradoras e purificadoras, enfraquecedoras ou fortalecedoras. Ainda existem as condições para que o conflito aconteça, e as mudanças e adaptações anteriores geram consequências para os envolvidos indiretamente e, muitas vezes, para o próprio grupo.⁸⁶

Independente do lugar e do motivo que origina um conflito é sábio perceber que uma controvérsia não é algo negativo, muito menos prejudicial para as partes envolvidas, pois é uma forma de crescimento pessoal, de desenvolvimento individual, de transição, tanto na vida dos envolvidos como na vida de toda a população, sendo uma forma de aprendizado para todos.

2.3 A sociedade e o Direito

Após a explanação acerca da a evolução dos conflitos, a qual além de se relacionar diretamente com o tópico que será abordado a seguir, serve também como meio introdutório para as questões referentes a sociedade e o Direito, compreendendo-se, que, com o passar do tempo, todas as coisas existentes no mundo se modificam e evoluem. No âmbito jurídico, isso não é diferente. É notório que a lei que era usada antigamente não é a mesma que é atribuída aos fatos atualmente, pois, o Direito precisou adaptar-se às peculiaridades da nova sociedade.

É crucial manter uma convivência harmoniosa entre todos os fatores, sejam eles econômicos, culturais, políticos ou religiosos, pois, entende-se que “a evolução do Direito é a expressão da evolução de uma forma do saber comum, de nexos semânticos práticos compartilhados, que apenas podem ser convenientemente compreendidos no contexto do seu respectivo tempo”.⁸⁷ Entretanto, apesar de buscar no passado muitos conhecimentos novos, para o Direito ser interpretado de uma maneira coesa, ele necessita estar em sintonia com o atual momento da sociedade, pelo simples fato de ser inconveniente, adaptar-se perante

⁸⁶ SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação de Família**. Belo Horizonte: Del Rey, 1999, p. 54.

⁸⁷ VESTING, Thomas. **Teoria do Direito: uma introdução**. São Paulo: Saraiva, 2015, p.13.

peculiaridades antigas, em um local moderno, onde a população teria muita dificuldade em regredir.⁸⁸

As modificações que foram acontecendo na sociedade e a necessidade latente de o Direito acompanhar essas evoluções, está tatuada e exemplificada, com ênfase, muito antes da Constituição dos Impérios, de 1824, até as modificações subsequentes à implementação da atual Constituição Federal de 1988. O Direito passa por uma constante evolução diária, adaptando-se para com as necessidades dos habitantes de todos os cantos do mundo. Entretanto, é preciso manter sempre as bases primárias. Somente dessa maneira é possível sustentar e justificar as alterações atuais, não sendo plausível e nem correto, apagar os antigos acontecimentos históricos.⁸⁹ Essas questões sustentam fortemente o posicionamento de Niklas Luhmann:

O direito não pode estabilizar o tempo no sentido de que o que é válido uma vez será válido para sempre. Se quiser confiar no direito, pode-se contar com o apoio contra resistência e desapontamentos, mas não se pode esperar que o direito se mantenha imutável.⁹⁰

É imprescindível, realizar uma breve análise sobre a evolução do Direito, para ser possível entender a forte necessidade sobre a imersão do mundo jurídico em institucionalizar formas alternativas, rápidas e menos litigiosas para o tratamentos dos conflitos oriundos do século XXI, entendendo-se, que “a evolução só se realiza se tanto a diferença quanto a adaptação entre sistema e ambiente se mantiverem; caso contrário desaparece o objeto da evolução”.⁹¹ Entretanto, é importante compreender que “se a evolução acrescenta progressivamente algo ao que antes existia, o que antes existia não deixa de existir”,⁹² pois quando se fala de história, todas as mínimas peculiaridades são complementos, todos com a mesma importância, podendo jamais ficar perdidos no tempo.

Para ser possível o entendimento desse raciocínio, é necessário analisar a memória da sociedade, e ter em mente, que nem sempre, existia a escrita, a qual, hoje é uma ferramenta que mantém o conhecimento a salvo. O que ocorria em outros tempos, era a conservação dos conhecimentos através da memória, ou seja,

⁸⁸ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 449.

⁸⁹ CARNELUTTI, Francesco. **Como Nasce o Direito**. São Paulo: Editora Pílares, 2007, p. 53.

⁹⁰ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 754.

⁹¹ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 321.

⁹² CARNELUTTI, Francesco. **Como Nasce o Direito**. São Paulo: Editora Pílares, 2007, p. 54.

o conhecimento particular de cada um, conforme o seu papel naquela sociedade, que era analisado como um divisor de águas e algo de grande valia,⁹³ justificando que “a escrita facilita o permanente acesso ao teor do sentido e dificulta o esquecimento”.⁹⁴

Em contrapartida, encontra-se também a comunicação e a interpretação do objeto de comunicação, pois nem sempre o que é dito é compreendido da forma correta. Sempre existirão algumas dissonâncias quando o objeto de análise for o ser humano, principalmente no que tange a sua interpretação. A sua visão particular de explorar e investigar o mundo está relacionada diretamente com a forma com que foram criados e com os valores que lhe foram passados, principalmente pelos seus pais. Apesar dessas peculiaridades serem objetos de análise do próximo capítulo, é necessário apresentar o ensinamento de Niklas Luhmann:

A escrita faz com que a comunicação se torne independente do momento da comunicação, e assim, em grande parte, torna-se independente das intenções do emissor. Se a intenção é relevante ou não, isso já não é questão de interpretação. As evidências situacionais e intencionais não procedem; devem ser substituídas pela clareza da informação e pelas diretivas de interpretação.⁹⁵

Atualmente, a escrita está relacionada fortemente com assuntos jurídicos e com os conhecimentos em geral, entretanto, existiram tempos em que ela era utilizada para conservar as interpretações e evitar o esquecimento, questão essa que teve início com peculiaridades religiosas. Compreende-se, que as religiões foram muito importantes para fortificar a ferramenta da escrita. Tem-se, aqui, como um rápido exemplo, os dez mandamentos, os quais, nasceram antes mesmo de qualquer cultura do Direito.⁹⁶ Possibilitou-se, com o avanço da escrita, a diferenciação dos textos jurídicos e legais dos outros textos existentes, sustentando, por meio dessa diferenciação, a autonomia do Direito.⁹⁷

“De um modo ou de outro, com a escrita ampliam-se os meios de acesso, como também se restringem e se concentram”,⁹⁸ podendo diferenciar o Direito, deixando as expectativas de lado, demonstrando “que os signos da escrita não são

⁹³ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 326-327.

⁹⁴ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 328.

⁹⁵ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 289.

⁹⁶ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 339.

⁹⁷ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 337.

⁹⁸ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 338.

o Direito em si mesmo, mas apenas o expressam”. Assim, a letra da lei expressa os quesitos que possuem validade legal, para que determinada informação possa ser usada como lei, mesmo que tudo seja passível de interpretação e que “a informação perca seu valor informativo à medida que mais e mais seja comunicada”.⁹⁹

Vislumbra-se, a necessidade de todas as leis estarem em uma constate modificação juntamente com a crescimento da sociedade, demonstrando que nada precisa ser extinto, tudo deve ser remodelado e renovado, “e não simplesmente acreditar que o duradouro é melhor que o transitório”.¹⁰⁰ Entretanto, o cenário jurídico continua passando pela peneira da interpretação, ressaltando o seguinte posicionamento:

O Direito assegurado por meio da escrita é um direito que requer interpretação. Tão logo se o reconhece, dos próprios textos se exige que autorizem sua interpretação, ou seja, quem deverá fazê-lo e de que modo. Ao selecionar esse “quem” e esse “como”, o direito, incluindo-se aí o direito escrito, adapta-se as mudanças evolutivas da sociedade, mesmo quando dispõe de legislação escrita a prescrever a mudança dos textos também na forma escrita.¹⁰¹

Essas questões demonstram fortemente, que a origem do Direito está consequentemente relacionada estritamente com um fato. Muitas podem ser as formas de interpretação desse fato, as quais, estão em constante mudança juntamente com a evolução da sociedade e a modificação de pensamentos, levando-se sempre em consideração, que todas as inovações estão ligadas diretamente com alguns conflitos internos. Afirma-se que “o Direito tem a oportunidade de amadurecer mediante os próprios defeitos”,¹⁰² criando, precocemente, a solução para fatos que ainda não ocorreram. Acerca dessa questão, vislumbra-se o posicionamento de Niklas Luhmann:

O direito não espera que as pessoas entrem em conflito para logo encontrar uma solução justa, que coincida com a lei. Em vez disso, valendo-se de intervenções regulatórias na vida cotidiana, ele produz situações que logo serão motivo de conflitos: o direito se exerce – a si mesmo.¹⁰³

⁹⁹ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 339.

¹⁰⁰ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 340.

¹⁰¹ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 341.

¹⁰² LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 369.

¹⁰³ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 370.

Ao mesmo tempo que as mudanças nas normas jurídicas são necessárias, o seu sentido acaba sendo passível de interpretação. O campo jurídico, que antes era analisado pela oralidade, fortificou-se com a incidência da escrita e da interpretação, análise essa que se justifica pela singularidade dos seres humanos.¹⁰⁴ Em todo esse percurso, “entende-se por história do Direito a descrição da transformação e da evolução do Direito dentro do tempo histórico, a trajetória do Direito, desde os primórdios até o presente”.¹⁰⁵

Compreende-se que a história da sociedade fortificou a sua complexidade, acarretando, conseqüentemente, em diversos problemas que devem ser solucionados. Dessa maneira, encontra-se, em vários cantos do mundo, peculiaridades relacionadas com as crescentes modificações do Direito, demonstrando que o crescimento nas possibilidades de comunicação, aumenta o leque das soluções apresentadas para a população:

Conseqüentemente, existe um crescente fastio: queixa sobre o excesso de regulamentações jurídicas que estrangulam qualquer iniciativa livre, demanda de regulamentação, solução de conflitos pela via extrajudicial e o clamor em favor de uma desburocratização.¹⁰⁶

Entende-se a afirmativa de que o Direito sustenta a sociedade, pois, “quanto mais progride uma sociedade, e com ela o Direito, tanto mais se multiplica o número de leis”,¹⁰⁷ questão essa que é justificada pela comparação entre um código antigo e um código moderno. Entramos, na grande necessidade de todos os códigos legais, dentro da presente sociedade, estarem em constante modificação. Assim, através do crescimento natural da história, a percepção de conflito, de sociedade e de Direito são modificadas.¹⁰⁸

Observa-se também, a questão de que, o que era apenas visto como prejudicial, hoje é fundamental, sendo forma de crescimento pessoal, meio de aprendizado e de desenvolvimento individual. É preciso, portanto, criar laços positivos com os conflitos sociais e encará-los como uma dinâmica social, aplicando a ele um tratamento de regulação, reconhecendo seus elementos e seus

¹⁰⁴ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 370.

¹⁰⁵ VESTING, Thomas. **Teoria do Direito: uma introdução**. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 263.

¹⁰⁶ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 392.

¹⁰⁷ CARNELUTTI, Francesco. **Como Nasce o Direito**. São Paulo: Editora Pílares, 2007, p. 43.

¹⁰⁸ CARNELUTTI, Francesco. **Como Nasce o Direito**. São Paulo: Editora Pílares, 2007, p. 44.

benefícios.¹⁰⁹ Em razão da existência dos mais variados tipos de controvérsias, da relação entre as partes interessadas e principalmente em decorrência das modificações que sociedade sofre diariamente, é necessário a presença de diferentes mecanismos para a resolução desses conflitos, devendo sempre serem analisadas, todas as opções expostas, pois nem sempre a decisão proferida e imposta por um terceiro, que não acompanha de perto determinada situação, será a melhor escolha, principalmente no mundo atual, onde todas as pessoas defendem fortemente os seus pontos de vista.¹¹⁰

Levando em consideração o que foi exposto, sabe-se que alguns conflitos não encontram solução por meio de um único ato isolado, sendo necessário, para saná-los diversas experiências e vivências,¹¹¹ pois, “as relações sociais pressupõem responsabilidades conjugadas; um fato não ocorre isoladamente; ele vem dentro de uma relação vivencial e dinâmica em que fatores múltiplos interferem”.¹¹² É extremamente necessário, para acompanhar a forma com que a sociedade analisa e trata os seus problemas, a implementação de mecanismos pacíficos e não adversarias de resolução de conflitos, onde, encontra-se, entre eles, a figura da mediação de conflitos, a qual, será objeto de análise futura.

Dessa forma, em virtude das mudanças ocorridas na sociedade, principalmente na forma com que a população está analisando as peculiaridades dos problemas de seu cotidiano, justificando a necessidade de o Direito estar em constante modificação, sancionou-se a Lei 13.105 de 16 de março de 2015, que atualizou o Código de Processo Civil, inserindo em seu texto legal, a mediação e a conciliação, as quais ganharam um maior reconhecimento e passaram a fazer parte de um novo contexto, demonstrando a importância da lei, em complementar o rol de instrumentos aptos para atender a necessidade da população em resolver seus problemas.¹¹³ Essa alteração é esplanada por Humberto Dalla Bernardina De Pinho E Michele Pedrosa Paumgarten:

¹⁰⁹ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018, p. 19.

¹¹⁰ PINTO, Ana Célia Ronald Guedes. **O Conflito Familiar na Justiça**: mediação e o exercício dos papéis. São Paulo: Revista do Advogado, n. 62, p. 65-66, mar. 2001.

¹¹¹ WILDE, Zulema D.; GAIBROS, Luis M. **O Que é Mediação**. Trad. Soares Franco. Lisboa/Portugal: ApPrint, 2003, p. 49.

¹¹² PINTO, Ana Célia Ronald Guedes. **O Conflito Familiar na Justiça**: mediação e o exercício dos papéis. São Paulo: Revista do Advogado, n. 62, p. 65-66, mar. 2001.

¹¹³ PINHO, Humberto Dalla Bernardina De; PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa. Os Desafios Para a Integração Entre o Sistema Jurisdicional e a Mediação a Partir do Novo Código de Processo Civil: quais as perspectivas para a justiça brasileira? In: ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de;

O Novo Código se preocupa com os institutos da conciliação e da mediação, especificamente nos artigos 165 a 175. Em relação à mediação, a atenção é voltada exclusivamente à atividade praticada dentro da estrutura do Poder Judiciário. Isso não exclui, contudo, a mediação prévia ou mesmo a possibilidade de utilização de outros meios de solução de conflitos, assim como a conciliação ou mediação extrajudiciais vinculadas a órgãos institucionais ou realizadas por intermédio de profissionais independentes, o que será regulamentado por lei específica.¹¹⁴

Com uma legislação recente, acompanhada de um novo posicionamento, fortificou a possibilidade da realização de mediações sobre questões em que não existe a presença de litígios. Por conseguinte, nasceu a probabilidade da implantação dessa prática em casos que ingressarão no Poder Judiciário. Nessa perspectiva, levando em consideração as necessidades da população, é importante ressaltar que as chances de resoluções de controvérsias oferecidas pelo Judiciário e por outras instituições vêm crescendo e destacando-se, tanto no âmbito jurídico como nas demais áreas, como uma saudável resposta acerca do olhar do Direito sobre a sociedade. Destaca-se, dessa maneira, a seguinte justificação:

Na verdade, a desjudicialização das controvérsias e a autocomposição pelas partes do processo é uma realidade nos grandes sistemas processuais como forma de resolver os problemas estruturais da justiça, mas, acima de tudo, como meio de se atingir uma satisfação mais plena por parte dos envolvidos nos conflitos, destacando-se, neste último caso, os benefícios da mediação na pacificação social, já que esta técnica se aprofunda nas razões emocionais que cercam as relações conflituosas, trazendo mais legitimidade aos ajustes e mais chance de acabar em definitivo om o sistema estabelecido. Portanto, a necessidade de regulamentação da mediação foi medida que se fez imperiosa para que o instituto fosse definitivamente sacramentado em nosso ordenamento jurídico e pudesse auxiliar na busca por uma Justiça de mais qualidade e por uma sociedade mais pacífica.¹¹⁵

Entretanto, além da regulamentação dessa prática pelo Código de Processo Civil de 2015, faz-se necessário ilustrar a existência do CONIMA – Conselho

PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha. (org.). **A mediação no novo Código de Processo Civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 23.

¹¹⁴ PINHO, Humberto Dalla Bernardina De; PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa. Os Desafios Para a Integração Entre o Sistema Jurisdicional e a Mediação a Partir do Novo Código de Processo Civil: quais as perspectivas para a justiça brasileira? In: ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha. (org.). **A Mediação no Novo Código de Processo Civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016. p. 23.

¹¹⁵ CABRAL. Trícia Navarro Xavier. A Evolução da Conciliação e da Mediação no Brasil. **Revista FONAMEC**: Rio de Janeiro, v.1, n. 1, p. 354 -369, maio 2017.

Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem, que desenvolve ações para promover a fixação e o progresso da prática da mediação no Brasil. Por meio de todo seu trabalho e pelo crescimento que a mediação passou a ter, foi implementada a Lei 13.140, de 26 de junho de 2015, que enfatizou a existência da mediação privada e a da mediação judicial, regulando também, a forma de autocomposição das controvérsias.¹¹⁶

O Conselho Nacional de Justiça, através da Resolução número 125/2010, determinou a criação de centros judiciais para a autocomposição de conflitos, conhecidos hoje como o NUPEMEC (Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos), o CEJUSCs (Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania), o IMAB (Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil), e o MEDIARE (Centro de Administração de Conflitos), juntamente com as demais entidades que praticam mediações extrajudiciais e privadas.¹¹⁷

Contudo, a conciliação já possuía um amparo legal no Código de Processo Civil de 1973, entretanto, no campo da mediação de conflitos, apesar de possuir algumas leis que abordam sobre esse tema, como foi destacado acima, existia muitas peculiaridades práticas em aberto, acarretando uma grande disparidade entre as fontes legislativas.¹¹⁸ Todavia, percebe-se que a os meios pacíficos de resolução de conflitos já eram incentivados nos preceitos legais do preâmbulo da Constituição Federal de 1988,¹¹⁹ juntamente com a presença dos mecanismos legítimos de acesso à justiça, no artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988, que trabalhar acerca da inafastabilidade dos mecanismos alternativos, justificando a necessidade

¹¹⁶ PEREIRA, Ana Lúcia; LEVY, Fernanda Rocha Lourenço; PASQUALIN, Roberto. O CONIMA e a Mediação (Cap. I). In: MARODIN, M.; MOLINARI, F. (org.) **Mediação de Conflitos: paradigmas contemporâneos e fundamentos para a prática**. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2006, p. 23-24.

¹¹⁷ ALBERTON, Genacéia da Silva. NUPEMEC e os Desafios na Implantação dos Métodos Autocompositivos à Luz do Novo Código de Processo Civil. (Cap II). In: MARODIN, M.; MOLINARI, F. (org.) **Mediação de Conflitos: paradigmas contemporâneos e fundamentos para a prática**. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2006, p. 33.

¹¹⁸ ALBERTON, Genacéia da Silva. NUPEMEC e os Desafios na Implantação dos Métodos Autocompositivos à Luz do Novo Código de Processo Civil. (Cap II). In: MARODIN, M.; MOLINARI, F. (org.) **Mediação de Conflitos: paradigmas contemporâneos e fundamentos para a prática**. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2006, p. 33.

¹¹⁹ Preâmbulo da Constituição Federal de 1988: "Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa Do Brasil".

da existência de maneiras justas e necessárias para o tratamento dos problemas, conforme é apresentado:

Não obstante, a conciliação e a mediação podem ser inseridas entre os mecanismos legítimos de acesso à justiça, previsto no art. 5^a, XXXV, da Constituição Federal do Brasil, na medida em que resolve a controvérsia de maneira adequada e, portanto, mais justa. Trata-se, pois, de reduzir o número de processos judiciais e de combater o desvirtuamento da função judicial do Estado, conferindo, assim, uma leitura contemporânea do acesso à justiça.¹²⁰

É importante frisar que o Direito, com o avanço da sociedade e com a incidência da modernidade, implementou os instrumentos de resolução de conflitos para acompanhar as modificações e a forma com que a população está tratando o mundo, pois, o Poder Judiciário, por mais competente que possa ser, não conseguirá dar conta de solucionar todas as questões que chegam até ele, em virtude das diferentes formas de pensamentos da população, pois é importante estar sempre em uma constante atualização para satisfazer as necessidades atuais.¹²¹

Contudo, percebe-se que o Direito, em toda a sua história, esteve relacionado diretamente com a solução de conflitos, questões essas, que na maior parte das vezes, teriam um desenrolar violento.¹²² Salienta-se, que esse quesito continua perpetuando-se nos dias atuais, e o campo jurídico permanece procurando inúmeras formas para resolver, de forma coerente e pacífica, qualquer peculiaridade que possa vir a ser motivo de disputas, pois “a evolução busca estruturas possíveis de complexidade, que possibilitam uma evolução especial do sistema jurídico”.¹²³

Nasce assim, a consciência fixa e legal de que existem outros meios eficazes que podem ser utilizados para a elucidação de determinado assunto. Quanto maior o quadro de escolhas, melhor será a probabilidade de atingir um retorno eficiente referente aos mais variados assuntos. A sociedade, o Direito, os conflitos sociais e a população devem sempre estar em sintonia, proporcionando constantes modificações nos seus campos de alcance. Por mais complexo que seja as alterações legislativas e a sincronia delas para com a comunidade, a incidência da tecnologia acaba por interferir na forma com que a comunicação e a interpretação

¹²⁰ CABRAL, Trícia Navarro Xavier. A Evolução da Conciliação e da Mediação no Brasil. **Revista FONAMEC**. Rio de Janeiro, v.1, n. 1, p. 354 -369, maio 2017.

¹²¹ CABRAL, Trícia Navarro Xavier. A Evolução da Conciliação e da Mediação no Brasil. **Revista FONAMEC**. Rio de Janeiro, v.1, n. 1, p. 354 -369, maio 2017.

¹²² LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 375.

¹²³ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 377.

estão sendo trabalhadas pela população. Na era da tecnologia, o diálogo está sendo deixado como segundo plano, prejudicando assim, a prática eficaz da mediação de conflitos, abrindo lacunas para as improbabilidades comunicacionais, as quais serão objeto de estudo no próximo capítulo.

3 SOCIEDADE COMUNICACIONAL

Como já é de praxe, a comunicação é uma ferramenta essencial para o desenvolvimento das pessoas e do local em que vivem, pois permite a realização de inúmeras relações de trocas, proporcionando atos mais fortes e harmônicos. Através da compreensão de que os seres humanos são seres sociais, entende-se que eles podem abster-se de inúmeros atos, menos de comunicar-se uns com os outros, pois “a intercomunicação é como a respiração de uma sociedade”.¹²⁴

Torna-se importante ir atrás do processo histórico da comunicação. Como destacado anteriormente, para entender o presente, é necessário ir até o passado. A comunicação, ampara o desenrolar do mundo atual, pois, por meio dela, foi possível alcançar êxito nas relações humanas, facilitando o crescimento social e o envolvimento entre os seres humanos.¹²⁵ Fortifica-se assim, o seguinte posicionamento:

“Todavia, os significativos e cada vez mais acelerados avanços da civilização alcançados pelo *Homo sapiens sapiens* durante os últimos 40.000 anos dependeram mais de seu domínio dos sistemas de comunicação do que dos materiais com que fabricaram ferramentas. Se bem que não seja fácil inferir acerca da condição cultural humana através de velhos ossos e artefatos físicos, é imensamente mais difícil reconstruir como a gente se comunicava e o que isso significava para seu estilo de vida. Não obstante, é o domínio dos sistemas de comunicação usados para armazenagem, troca e difusão que representa os pontos de mudança críticos da história humana e até da pré-história. Foi a crescente capacidade para comunicar-se cabal e perfeitamente que levou ao desenvolvimento crescente de complexa tecnologia, e a mitos, lendas, explicações, lógica, hábitos, e às regras complexas para o comportamento que possibilitaram a civilização.”¹²⁶

A comunicação, diferente daquela que é conhecida nos dias de hoje, mostrou-se crucial para o crescimento das pessoas. Sabe-se, que no início desse processo, inexistia a presença de falas, nascendo a Era dos Símbolos e Sinais,¹²⁷ onde os humanos comunicavam-se “com ruídos e movimentos corpóreos que constituíam

¹²⁴ AVELINO, Yvone DÍa. Comunicação e História. In: DOWBOR, Ladislau et al. **Desafios da Comunicação**. 2.ed. Petrópolis: Vozes, 2000, p. 291.

¹²⁵ AVELINO, Yvone DÍa. Comunicação e História. In: DOWBOR, Ladislau et al. **Desafios da Comunicação**. Petrópolis: Vozes, 2000, p. 291.

¹²⁶ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 22.

¹²⁷ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 26.

símbolos e sinais mutuamente entendidos”.¹²⁸ Esses primeiros indícios de fala, onde todas as respostas eram instintivas, perduraram por muitos anos, entretanto, os avanços na comunicação não caracterizaram nenhum sistema de linguagem, questão essa que é justificada pelas características fisiológicas dos hominídeos. Mesmo sendo possível expressar-se sem a emissão de palavras, os seres primitivos não poderiam, mesmo que desejassem, emitir falas, pelo fato de possuírem atributos de outros seres primatas. Essa questão encontra a sua justificativa em um estudo realizado pela mediação da língua e de outros traços anatômicos de alguns primatas, onde “revelaram que a localização da laringe e da caixa de ressonância não lhes permitia alcançar a incrível extensão de sons necessárias para a fala humana”.¹²⁹

Depois de alguns anos, com o aumento da capacidade cerebral dos povos pré-históricos, veio à tona uma grande evolução. Junto com ela, nasceu a utilização de novos gestos e sons para facilitar a comunicação, os quais, após aprendidos, foram repassados para as futuras gerações, deixando essa prática cada vez mais elaborada, chegando assim, na Era da Fala e da Linguagem.¹³⁰ Nesse período, os seres primitivos passaram a criar métodos de sobrevivência em virtude das mudanças que ocorriam em seu habitat natural. Iniciou-se, o processo de domesticação de animais e da agricultura permanente, acarretando, no abandono da vida nômade e na fixação de aldeias duradouras¹³¹, conforme é apresentado:

Os seres humanos não só aprenderam a trabalhar a terra, criar animais e adorar deuses, como também desenvolveram uma tecnologia crescentemente aperfeiçoada, incluindo a utilização de metais, tecelagem, a roda, roldanas e cerâmicas. Tinham tempo para lazer e para contemplação. Contudo, não sabiam ainda escrever. A própria linguagem foi se diversificando cada vez mais. Novas maneiras de falar foram constantemente criadas, à medida que a humanidade se espalhava por novas regiões onde enfrentavam e resolviam novos problemas. As línguas mais antigas foram modificadas pelas gerações sucessivas. De qualquer maneira, porém, não há dúvidas quanto à formação da fala e da linguagem ter

¹²⁸ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 26.

¹²⁹ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 25-27.

¹³⁰ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993. p. 30.

¹³¹ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 31.

possibilitado grandes saltos para diante no desenvolvimento humano.¹³²

O desenvolvimento da fala e da linguagem, apesar de não terem proporcionado, a curto prazo, mudanças significativas na vida humana, influenciaram positivamente o caminho das futuras gerações. Sem a linguagem, não seria possível a utilização de palavras, de símbolos, de regras de gramática, do raciocínio lógico e de inúmeros outros requisitos, os quais, foram cruciais para a formação das novas civilizações. Todo o caminho percorrido para realizar o aperfeiçoamento da linguagem e da fala pelos povos pré-históricos, onde estima-se que ocorreu entre 34 e 45 mil anos atrás,¹³³ acompanhou o ritmo da evolução cultural, destacando, em especial ensinamento de Melvin L. de Fleur e Sandra Ball-Rokeach:

A mudança para a fala e a comunicação através de linguagem possibilitou modificações empolgantes da existência humana na medida em que sociedades em várias partes do mundo realizaram a transição de um estilo de vida de caça e coleta para a criação das grandes civilizações clássicas.¹³⁴

Dessa maneira, percebe-se a importância peculiar e única que sonda o âmbito da linguagem e da fala, sendo extremamente importante para o desenvolvimento da atual comunicação, tornando-se uma peça fundamental para a elaboração da escrita.¹³⁵ Foram necessários milhões de anos para que o processo da escrita se tornasse realidade, caracterizando-a como “a passagem da representação pictórica para sistemas fonéticos, da representação de ideias complexas com imagens ou desenhos estilizados para a utilização de simples letras dando a entender determinados sons”.¹³⁶ Entrou-se, assim, na Era da Escrita.

O processo de escrita foi impulsionado pelo crescimento das relações comerciais oriundas da agricultura, onde, a população demonstrou interesse em

¹³² DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 25.

¹³³ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 30.

¹³⁴ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 32.

¹³⁵ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 31-32.

¹³⁶ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 32.

registrar, de forma clara, os seus direitos e obrigações comerciais. Dessa maneira, iniciou-se a padronização do significado de algumas imagens:

Um nascer do sol singelamente desenhado podia indicar um dia, um arco e flecha uma caçada e a forma humana um homem, uma linha ondulada um lago ou rio. Todos eram símbolos gráficos de onde podia surgir a escrita. Reunidos, podiam contar uma estória: por exemplo, certa manhã um homem foi caçar junto a um rio. A chave era que as regras eram inventadas e convencionadas de sorte a tais representações suscitarem determinados significados.¹³⁷

O exemplo citado, demonstra claramente a forma com que essas regras possibilitavam o armazenamento de informações pelo povo, permitindo que todos entendessem, claramente, o conteúdo das mensagens transmitidas, sejam elas repassadas por pessoas distantes e até mesmo, mortas. Desde essa época, a escrita começou a encurtar distâncias, “sendo encarada como especial reverência”.¹³⁸ Entretanto, inicialmente, o processo da escrita não era realizado da maneira que é conhecida hoje. Os símbolos gráficos previamente padronizados, eram desenhados com gravetos afiados, em objetos de barro, técnica essa conhecida como *escrita cuneiforme*. Com o tempo, os símbolos passaram a representar alguns sons e conseqüentemente, vogais, consoantes e sílabas, originando-se, a *escrita fonética*, a qual é classificada como uma ferramenta significativa e como enorme crescimento no campo comunicacional,¹³⁹ pois “a pessoa tinha apenas de lembrar mais ou menos uma centena de símbolos para as várias sílabas da língua”.¹⁴⁰

A dificuldade na portabilidade dos objetos escritos em tábuas de barro, com o passar do tempo, tornou-se algo que precisaria ser resolvido, criando-se assim, veículos de transmissão leves e portáteis, parecidos com os livros que são conhecidos nos dias de hoje.¹⁴¹ Acarretou-se muitas modificações culturais e sociais, juntamente com uma grande quebra de paradigmas, pois essa foi uma

¹³⁷ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 33.

¹³⁸ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 33-34.

¹³⁹ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 34.

¹⁴⁰ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 34.

¹⁴¹ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 35-36.

ferramenta essencial para o conhecimento difundir-se com mais facilidade entre as barreiras existentes nas diferentes culturas:

A mente humana ficou liberada da pesada tarefa de ter de recordar-se de culturas inteiras e reproduzi-las nas mentes e memórias de cada nova geração. As ideias puderam ser armazenadas, acumuladas e consultadas por gerações subsequentes. Este foi o grande passo para a frente quando os seres humanos penetraram na Era da Escrita.¹⁴²

A comunicação está ligada diretamente com o desenvolvimento dos seres humanos, pois, em sua história, os homens demonstravam a necessidade de comunicar-se com outras pessoas e de serem compreendidos. Percebe-se, que a história entorno do processo de comunicação é algo totalmente social, possuindo relação direta com o crescimento da sociedade. Encontra-se assim, por intermédio do estudo da história das civilizações, “uma íntima relação entre a existência de sistemas comunicacionais e o auge do desenvolvimento civilizacional”.¹⁴³

Todas as mudanças ocorridas na Era da Escrita¹⁴⁴ e posteriormente na Era da Impressão,¹⁴⁵ trouxeram para a sociedade, o modelo físico de livros, jornais e revistas que são conhecidos no século XIX, objetos esses, oriundos de alterações na sociedade e na vida humana, pois “representavam uma nova forma de comunicação que influenciava não apenas padrões de interação nas comunidades e sociedades, como também as perspectivas psicológicas dos indivíduos”.¹⁴⁶ Entende-se, portanto, o presente posicionamento:

A mente humana ficou liberada da pesada tarefa de ter de recordar-se de culturas inteiras e reproduzi-las nas mentes e nas memórias de cada nova geração. As ideias puderam ser armazenadas, acumuladas e consultadas por gerações subsequentes. Esse foi o

¹⁴² DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 36.

¹⁴³ HOHLFELDT, Antônio. As Origens Antigas: A Comunicação e as Civilizações. In: HOHLFELDT, Antônio; MARTINO, Luiz; FRANÇA, Vera Veiga (org.). **Teorias da Comunicação: Conceitos, Escolas e Tendências**. Petrópolis: Vozes, 2001, p. 63.

¹⁴⁴ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 32.

¹⁴⁵ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 36.

¹⁴⁶ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 40.

grande passo para frente quando os seres humanos penetraram na Era da Escrita.¹⁴⁷

Evidenciou-se a quebra de barreiras e de paradigmas ocasionados pela era da comunicação, alterando a forma de isolamentos das pessoas e o próprio funcionamento da sociedade. Navega-se para dentro da Era da Imprensa e para a difusão da alfabetização, ganhando forças, com os “jornais de tostão” o primeiro veículo de comunicação de massa.¹⁴⁸ Acerca dessa questão, é de extrema importância destacar o pensamento abaixo:

São importantes dois pontos dentre esses acontecimentos. Primeiro, o jornal de massa, como os outros veículos que se seguiam, foi uma invenção que somente ocorreu após um conjunto complexo de elementos culturais haverem aparecido e se acumulando no âmbito da sociedade. em segundo lugar, como quase todas as invenções, ele representou uma combinação desses elementos num ambiente social que permitiu a aceitação e ampla adoção do jornal como um complexo cultural. Na qualidade de projeto técnico, foi compatível com – e talvez até exigido – pelas outras instituições culturais da época. A relevante estrutura institucional da sociedade em termos de processos econômicos, políticos e educativos, assim como modelos demográficos e ecológicos, proporcionou um ambiente dentro do qual pode surgir e prosperar aquela determinada combinação de elementos representada pelo jornal de tostão.¹⁴⁹

Dessa maneira, percebe-se que os novos meios de comunicação, classificados como jornais, livros e revistas trouxeram uma nova visão para a sociedade, ocasionando mudanças sociais. Essa questão influenciou “não apenas padrões de interação nas comunidades e sociedades, como também as perspectivas psicológicas dos indivíduos”.¹⁵⁰ Com o aparecimento dessa nova era, a comunicação e a troca de informações intensificou-se até chegar nos veículos de massa eletrônicos, como o rádio, a televisão e o computador, nascendo assim, a Era da Comunicação de Massa,¹⁵¹ “ficando claro que a Era da Comunicação de Massa

¹⁴⁷ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 36.

¹⁴⁸ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 39.

¹⁴⁹ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 40.

¹⁵⁰ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 40.

¹⁵¹ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 41.

corroeria as barreiras de isolamento entre as pessoas do mundo e produziria mudanças significativas na organização e no funcionamento da sociedade”.¹⁵²

Durante o decorrer da existência humana, as modificações no campo da comunicação eram constantes, sendo possível afirmar que a sociedade está em uma constante mutação, alterando-se principalmente, a forma com que os meio de comunicação e as tecnologias influenciam diretamente no desenvolvimento dos indivíduos.¹⁵³ Salienta-se o presente ensinamento:

Primeiro, “revoluções” da comunicação têm estado ocorrendo através de toda a existência humana. Cada uma proporcionou um meio pelo qual significativas mudanças poderiam ser trazidas para o pensamento humano, a organização da sociedade e a acumulação de cultura. Segundo o surto dos veículos de massa ocorreu bem recentemente deveras. Muitos de seus acontecimentos principais ocorreram dentro da duração de vida de substanciais segmentos das populações contemporâneas. Muita gente ainda viva pode recordar-se de uma sociedade sem rádio em casa. Para nossa geração mais idosa, não havia filmes para ver nas noites de sábado de sua juventude. Cada um desses veículos aumentou a disponibilidade diária total de oportunidades de empregar a linguagem para a pessoa comum. Assim, a acumulação desses recursos na história recente implicou em um outro acréscimo espetacular do ritmo do comportamento comunicativo da maioria das pessoas da sociedade. O impacto da nova era ainda está por ser amplamente avaliado.¹⁵⁴

A abordagem histórica acima apresentada, possui o intuito de possibilitar uma viagem ao passado, para proporcionar a correta compreensão de algumas peculiaridades que ocorreram no decorrer da história dos seres humanos. A sociedade está em constante mutação, questão essa que é acompanhada fielmente pelos indivíduos que ali habitam. O advento da tecnologia é um dos principais marcos, classificado também como um divisor de águas, pois possui a capacidade de alterar os pensamentos individuais de cada pessoa, as suas formas de agir e os seus posicionamentos culturais.¹⁵⁵

Apesar de vasta, a sociedade é organizada, complexa e cíclica. Ela caminha rumo a uma nova era de comunicação, onde, rapidamente tudo passa por

¹⁵² DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 40.

¹⁵³ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 41.

¹⁵⁴ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 41-42.

¹⁵⁵ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 103.

atualizações digitais.¹⁵⁶ Todas as possíveis consequências dessas transformações tecnológicas são ocultas, pois, se tudo muda rapidamente, essas questões também irão modificar-se na mesma velocidade. Entende-se, apenas que as relações humanas passaram por variações, onde, todos estão distanciando-se cada vez mais uns dos outros, sendo facilmente substituídos por aparelhos tecnológicos oriundos da era da globalização, interferindo diretamente na comunicação e compreensão, questão essa que será abordada nos próximos tópicos.

3.1 Análise sistêmica da comunicação

Compreende-se que a comunicação assumiu um papel central e muito importante, influenciando a forma com que os seres humanos analisam o mundo ao seu redor, pois, “a natureza dos processos de comunicação de uma sociedade está relacionada, de forma significativa, virtualmente com todos os aspectos das vidas cotidianas das suas pessoas”.¹⁵⁷ A população, por viver em uma sociedade de comunicação, consegue entender que “o processo elementar que constitui o social como realidade especial é um processo comunicacional”,¹⁵⁸ visto que, sem a existência do diálogo, tudo seria imutável.

Na Teoria dos Sistemas, desenvolvida pelo sociólogo alemão, Niklas Luhmann, o Direito é conhecido como um sistema social e como um sistema de comunicação,¹⁵⁹ o qual se reproduz de modo autopoietico, ou seja, “o Direito evolui a partir de si mesmo e o ambiente social traz a ele impulsos casuais que desencadeiam as variações e seleções eventualmente inovadoras”,¹⁶⁰ questão essa que é sustentada por Niklas Luhmann:

No caso dos sistemas sociais, a Teoria dos Sistemas e a teoria da comunicação configuram um contexto muito compacto: a primeira traz a especificação de que um sistema deve ser reproduzido por meio de um tipo de operação (e somente um); e a segunda trata precisamente das características desse tipo de operação. A comunicação tem todas as propriedades necessárias para se

¹⁵⁶ BECK, Ulrich. **A Metamorfose do Mundo**: novos conceitos para uma nova realidade. Rio de Janeiro: Zahar, 2018, p. 69.

¹⁵⁷ DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993, p. 10.

¹⁵⁸ LUHMANN, Niklas. **Sistemas Sociais**: lineamientos para una teoría general. Barcelona: Anthropos, 1998, p. 141.

¹⁵⁹ VESTING, Thomas. **Teoria do Direito**: uma introdução. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 33.

¹⁶⁰ LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016, p. 374.

construir no princípio de autopoiesis dos sistemas sociais: ela é uma operação genuinamente social (e a única, enquanto tal), porque pressupõe o concurso de um grande número de sistema de consciência, embora, precisamente por isso, enquanto unidade, ela não possa ser imputada a nenhuma consciência isolada.¹⁶¹

A sociedade, que é vista como um sistema comunicativo, adquire a qualidade de autopoietica, onde, por meio da produção de seus elementos particulares, obtém, como resultado, uma constante construção sistêmica e conseqüentemente uma rede de comunicações, visto que, “a sociedade é unicamente composta de comunicações e tudo o que não é comunicação pertence ao ambiente desse sistema”,¹⁶² ressaltando o pensamento de Talcott Parsons:

Somente com o auxílio do conceito de comunicação pode-se pensar num sistema social como um sistema autopoietico, constituído só por elementos, isto é, comunicações, que ele próprio, através da rede de conexões desses mesmos elementos, produz e reproduz vira comunicações.¹⁶³

Para que ocorra a correta compreensão das questões acima elucidadas, é importante o entendimento de que, “autopoiesis significa que um sistema só pode produzir operações na rede de suas próprias operações, sendo que a rede na qual as operações se realizam é produzida por essas mesmas operações”,¹⁶⁴ fazendo com que tudo gire ao redor do significado de autonomia, pois, determina a partir de si mesmo, todos os pressupostos que são relevantes ou irrelevantes. Dessa maneira, “um sistema autopoietico produz as operações necessárias para produzir mais operações, servindo-se da rede de suas próprias operações”.¹⁶⁵

O ponto principal dentro do sistema social do Direito desencadeia-se mediante a comunicação, sendo através dela, possível e viabilizada, toda a vida em sociedade. Assim, acerca dessa questão, ensina Leonel Severo Rocha:

A sociedade como um grande sistema social que compreende seus subsistemas, que de certa forma são seus sistemas parciais da sociedade, torna-se possível graças a “comunicação”. Por sua vez, a comunicação depende da linguagem, das funções, da diferenciação e das estruturas. Isto torna possível a evolução social, porém decisiva é neste sentido a “diferenciação”. Toda a teoria dos

¹⁶¹ LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 293.

¹⁶² LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 52.

¹⁶³ PARSONS, Talcott. **O Sistema das Sociedades Modernas**. São Paulo: Pioneira, 1974, p.18.

¹⁶⁴ LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 119-120.

¹⁶⁵ LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 120.

sistemas se caracteriza por manter determinado tipo de relações com o ambiente. A teoria da diferenciação afirma somente que os sistemas são dotados de sentido, sendo que o ambiente é apenas uma complexidade bruta, que ao ser reduzida já faz parte de um sistema. É o sistema a partir da dinâmica da diferenciação que constrói o sentido. Trata-se do princípio da diferenciação funcional dos sistemas sociais que também constitui-se como uma característica desenvolvida com o advento da sociedade moderna.¹⁶⁶

O mundo moderno, por ser um sistema diferenciado cria um grande paradoxo no âmbito da comunicação, pois é apto para controlar as suas indeterminações, ao mesmo tempo em que não para de produzi-las. Dessa maneira, o sistema da sociedade, que adquire a sua identidade e unicidade em sua constante diferenciação com os outros sistemas, precisa ser, necessariamente, aberto e fechado,¹⁶⁷ ou seja, “o sistema é operativamente fechado para manter a sua unidade e cognitivamente aberto para poder observar a sua diferença constitutiva”.¹⁶⁸ Essa questão justifica a necessidade da comunicação em estar no centro da sociedade, pois, “sociedade é comunicação e esta constitui-se como uma síntese entre a informação, o ato de comunicação e a compreensão”.¹⁶⁹

Não é possível, entretanto, compreender corretamente a comunicação através da metáfora da transmissão,¹⁷⁰ pois, toda vez em que a comunicação é transmitida para um receptor, determinada informação também é transmitida, podendo, esse receptor, aceitar ou não esse conhecimento, modificando, dessa maneira, o seu sentido e a sua compreensão, conforme os pensamentos particulares e únicos desse receptor.¹⁷¹ É possível colocar, como foco do ato de transmissão, questões que envolvem compartilhar essa comunicação, sugerindo, “que a comunicação é um processo unicamente de dois algarismos, de duas

¹⁶⁶ ROCHA, Leonel Severo. Teoria dos Sistemas Sociais Autopoiéticos: perspectivas de uma matriz jurídica contemporânea. In: ROCHA, Leonel Severo (org.). **Paradoxos da Auto-Observação: percursos da teoria jurídica contemporânea**. Ijuí: Unijuí, 2013, p. 336.

¹⁶⁷ ROCHA, Leonel Severo. Teoria dos Sistemas Sociais Autopoiéticos: perspectivas de uma matriz jurídica contemporânea. In: ROCHA, Leonel Severo (org.). **Paradoxos da Auto-Observação: percursos da teoria jurídica contemporânea**. Ijuí: Unijuí, 2013, p. 336.

¹⁶⁸ ROCHA, Leonel Severo. Teoria dos Sistemas Sociais Autopoiéticos: perspectivas de uma matriz jurídica contemporânea. In: ROCHA, Leonel Severo (org.). **Paradoxos da Auto-Observação: percursos da teoria jurídica contemporânea**. Ijuí: Unijuí, 2013, p. 336-337.

¹⁶⁹ ROCHA, Leonel Severo. Teoria dos Sistemas Sociais Autopoiéticos: perspectivas de uma matriz jurídica contemporânea. In: ROCHA, Leonel Severo (org.). **Paradoxos da Auto-Observação: percursos da teoria jurídica contemporânea**. Ijuí: Unijuí, 2013, p. 337.

¹⁷⁰ LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 294.

¹⁷¹ LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 295.

seleções, na qual o emissor participa algo ao receptor”.¹⁷² Fortifica-se o pensamento de Niklas Luhmann:

Além disso, a referida metáfora exagera a identidade do que se transmite. Ao recorrer a ela, seduz-nos a ideia de que a informação transmitida é a mesma para o emissor e para o receptor. Embora possa haver algo de verdade nisso, tal identidade não está garantida pela qualidade do conteúdo da informação, mas se constitui, apenas, no processo comunicacional. Além do mais, a identidade de uma informação deve ser pensada paralelamente ao fato de que seu significado é distinto para o emissor e para o receptor.¹⁷³

Na medida em que a comunicação foi crescendo e tornou-se um grande fenômeno social, ela passou a ser objeto de estudos. Existem, entretanto, algumas problemáticas, sobressaindo-se, principalmente, a forma com que as pessoas se relacionam e se comunicam umas com as outras. Demonstra-se então, que o processo de comunicação não funciona de modo isolado, ou seja, ele está interligado com a seleção da informação, com a seleção do ato de comunicação e por fim, com a seleção do ato de entender, de compreender a informação.¹⁷⁴ Apresenta-se assim, o seguinte posicionamento:

A comunicação é um resultado de três seleções: um agente sinaliza alguma coisa, eu percebo nisso uma intenção de comunicar e, por fim, eu entendo que esse agente está se comunicando comigo. Ou então, a síntese entre um sinalizar, um informar e um entender a diferença entre o sinalizar e o informar. É como a visão humana, que pode ver dois planos, mas como resultado final apenas um terceiro, que funde os anteriores.¹⁷⁵

Não existe comunicação com a presença isolada de alguma das seleções acima descritas, pois “a comunicação acontece exclusivamente no momento que se compreende a diferença entre informação e o ato de comunicar”,¹⁷⁶ existindo uma simples percepção quando esse fato não acontecer. Todo o sistema de comunicação, determina os seus elementos e as suas estruturas, pois, “a comunicação pode influenciar a comunicação; apenas ela pode controlar e tornar a

¹⁷² LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 297.

¹⁷³ LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 297.

¹⁷⁴ LUHMANN, Niklas. **La Sociedad de La Sociedad**. México: Herder Editorial/Universidad Iberoamericana, 2007, p. 81.

¹⁷⁵ FILHO. Ciro Marcondes. **O Escavador de Silêncios: formas de construir e de desconstruir sentidos na comunicação**. São Paulo: Paulus, 2004, p. 457.

¹⁷⁶ LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 298.

reforçar a comunicação”.¹⁷⁷ Todavia, dentro do âmbito da comunicação, quando vislumbra-se acerca do ato de entender, encontra-se dois cenários: o do entender e o do não entender, onde, o entendimento esclarece o processo de comunicação, podendo ele ser aceito ou negado.¹⁷⁸ Vislumbra-se, assim, a seguinte observação:

A Teoria dos Sistemas substitui a compreensão direta do consenso com outro argumento: a continuação leva à decisão de que tanto a informação como o ato de comunicar podem ser aceitos ou recusados. Uma mensagem é aceita, ou não. Esta é a primeira alternativa criada pela comunicação e com ela emerge o risco da não aceitação, obrigando a tomar uma decisão que só se torna possível devido à própria comunicação. Nesse sentido, toda a comunicação traz implicitamente o risco; ele está na base da comunicação, e é um fator morfogênico de elevada relevância, pois, conseqüentemente, depois surgirão instituições que garantirão a aceitação, mesmo no caso de que uma comunicação seja muito improvável.¹⁷⁹

Ademais, acerca das questões acima abordadas sobre a aceitação e a rejeição da comunicação, Niklas Luhmann ensina:

Só se chega a comunicação e à aceitação ou rejeição das seleções por elas comunicadas, quando o receptor consegue distinguir a seletividade da informação, da seleção da comunicação. Isto significa também que este tem de reagir a *ambas* e que *pode casualmente reagir a ambas diferentemente*: pode captar a comunicação como autêntica e sincera, e todavia tomar a informação por falsa; pode ficar grato por uma notícia desagradável; tomar o fato como insignificante e a comunicação por desagradável. Quando acontece que esta distinção entre comunicação e informação é elemento constituinte da unidade de comunicação e que o ganho total em informação depende da capacidade de estabelecer diferenças deste modo, então esta distinção deverá ser referente obrigatório da questão inerente aos limites da comunicação.¹⁸⁰

O processo de comunicação está no centro de toda a sociedade, a qual, é classificada como um sistema social graças ao seu poder de comunicação.¹⁸¹ Assim, “os sistemas sociais não fazem outra coisa a não ser comunicações, e fora dos sistemas não há comunicação”.¹⁸² Vislumbra-se o fato de ser um dos mais antigos

¹⁷⁷ LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 301.

¹⁷⁸ LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 302.

¹⁷⁹ LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 303.

¹⁸⁰ LUHMANN, Niklas. **O Amor Como Paixão Para a Codificação da Intimidade**. Rio de Janeiro: Editora Bertrand Brasil, 1991, p. 164.

¹⁸¹ ROCHA, Leonel Severo. Três Matrizes da Teoria Jurídica. In: **Epistemologia Jurídica e Democrática**. 2. ed. São Leopoldo: Unisinos, 2003, p. 104.

¹⁸² FILHO. Ciro Marcondes. **O Escavador de Silêncios**: formas de construir e de desconstruir sentidos na comunicação. São Paulo: Paulus, 2004, p. 458.

mecanismos da humanidade, estando em constante evolução e acompanhando as modificações tecnológicas. Permite-se afirmar que o desenvolvimento da sociedade está interligado com o processo de comunicação, pois, segundo Niklas Luhmann, “a sociedade não se compõe de pessoas, mas de comunicações entre as pessoas”.¹⁸³

Apesar de a comunicação ser o centro de tudo e extremamente necessária, compreende-se, que na atual sociedade, as pessoas comunicam-se muito mais, entretanto, essa questão não significa que elas estejam comunicando-se melhor umas com as outras. Independente da ferramenta que o ser humano possui, ele não conseguirá expressar-se totalmente, podendo permanecer pendente algumas questões que não foram devidamente exploradas ou entendidas.

3.2 A improbabilidade da comunicação

As teorias da comunicação, em virtude da sua generalidade, passam a perspectiva de que a comunicação é uma ferramenta simples e sem nenhuma problemática, visto que, muitos entendem que ela é apenas uma transmissão de determinada informação entre um emissor e um receptor. Entretanto, a comunicação apenas existe se a informação apresentada passar pelo campo da compreensão de do entendimento, criando, conseqüentemente, uma linguagem.¹⁸⁴

Dentro da Teoria dos Sistemas Sociais, Niklas Luhmann sustenta que toda a comunicação é um evento improvável, analisando, os meios existentes para controlar e entender toda essa falha. A comunicação ganha uma posição central dentro de todos os sistemas da sociedade, pois, tudo é caracterizado por um sistema comunicacional, ou seja, a sociedade é um sistema formado por comunicação.¹⁸⁵ Seria impossível, entretanto, existir a comunicação sem a presença de seres humanos, pois, “sem comunicação não existem relações humanas nem vida propriamente dita”.¹⁸⁶

Para sustentar a comunicação como algo improvável, Niklas Luhmann utiliza duas vertentes teóricas distintas de signos, onde, a primeira, estabelece em Bacon e na sua visão científica otimista, uma maneira de trabalhar com “a eliminação dos defeitos e para a melhoria progressiva das condições de vida da

¹⁸³ LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011, p. 303.

¹⁸⁴ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 39.

¹⁸⁵ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 39-40.

¹⁸⁶ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 39.

humanidade”;¹⁸⁷ a segunda teoria, na qual ampara seu pensamento, sustenta-se na tese da improbabilidade, onde “dissipa as expectativas comuns e as seguranças da vida quotidiana e empreende a tarefa de demonstrar como é de esperar que se realizem, com uma grande margem de segurança, processos em si improváveis, ainda que não impossíveis”¹⁸⁸. Dessa maneira, mesmo afirmando que não é possível viver sem a comunicação, o autor passa a abordá-la como improvável, âmbito esse, que para não ser imperceptível é necessário ser analisado minuciosamente. Para a comunicação ser produzida corretamente, é necessário enfrentar algumas barreiras, pois a improbabilidade da comunicação está centrada em três níveis: a compreensão entre os interlocutores; a recepção da mensagem pelos receptores e por fim, os resultados pretendidos pelo emissor.¹⁸⁹

A primeira improbabilidade, conhecida como uma improbabilidade de compreensão ocorre pela percepção particular de cada um, inexistindo uma troca de informações, pois o entendimento do que foi passado, dar-se-á por meio de uma percepção singular e única.¹⁹⁰

Em primeiro lugar, é improvável que alguém compreenda o que o outro quer dizer, tendo em conta o isolamento e a individualização de sua consciência. O sentido só se pode entender em função do contexto, e para cada um o contexto é, basicamente, o que a sua memória lhe faculta.¹⁹¹

Nesse pensamento, a segunda improbabilidade acontece de forma rotineira. Em alguns momentos, determinadas informações não são repassadas para toda a sociedade, visto que, nem todos possuem os mesmos meios de acesso à informação. Um grande exemplo dessa peculiaridade pode ser encontrado na ferramenta não adversarial de resolução e tratamento de conflitos, conhecida como mediação de conflitos, pois, no Brasil, o conhecimento acerca desse instrumento restringe-se, muitas vezes, aos estudantes e operadores do direito.¹⁹² Assim, ainda nos dias de hoje, muitas pessoas não possuem a correta informação sobre a existência desse mecanismo.

¹⁸⁷ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 40.

¹⁸⁸ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 40.

¹⁸⁹ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 40.

¹⁹⁰ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 42.

¹⁹¹ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 42.

¹⁹² LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 42.

A segunda improbabilidade de aceder aos receptores. É improvável que uma comunicação chegue a mais de mais pessoas do que as que se encontram presentes numa situação dada. O problema assenta na extensão espacial e temporal. O sistema de interação dos indivíduos que se encontram presentes em cada caso garante a atenção suficiente para que se produza a comunicação, desintegrando-se quando se comunica de modo perceptível que não se deseja comunicar. Uma vez ultrapassados os limites deste sistema de interação não podemos impor-se (pela força) as regras que dentro dele são válidas. Mesmo quando a comunicação conta com transmissores móveis e permanentes, é improvável que possa encontrar a atenção devida, já que os indivíduos têm diferentes interesses em situações distintas.¹⁹³

A terceira improbabilidade encontra-se relacionada diretamente com as questões que envolvem expectativas e a incerteza de alcançar ou não o êxito de determinado objetivo. Isso ocorre, pois, na sociedade que é recheada de tecnologias e infinitas possibilidades, as decisões que poderiam ser tomadas, tornam-se arriscadas e sem uma real certeza do resultado que será alcançado¹⁹⁴.

A terceira improbabilidade é a de obter o resultado desejado. Nem sequer o facto de que numa comunicação tenha sido entendida garante que tenha sido também aceita. Por resultado desejado entendo o facto de que o receptor opte o conteúdo seletivo da comunicação (a informação) como premissa de seu próprio comportamento, incorporando à seleção novas seleções e elevando assim o grau de seletividade. A aceitação como premissa do próprio comportamento pode significar atuar em virtude das diretrizes correspondentes, bem como experimentar, pensar e assimilar novos conhecimentos, supondo que uma determinada informação seja correta.¹⁹⁵

Os três níveis citados acima, além de serem algumas peripécias para a comunicação concretizar-se, são também fatores de dissuasão, que podem impedir a comunicação de chegar em seu objetivo final, fazendo com que seus envolvidos desistam de comunicar-se, pois “os indivíduos abster-se-ão de comunicar-se no momento em que não tenham garantias suficientes de que a sua mensagem vai chegar a outras pessoas, de que vai ser compreendida e cumprir com seus objetivos”.¹⁹⁶ Entretanto, a afirmação de que “não é possível não comunicar”¹⁹⁷ enquadra-se apenas quando existir indivíduos presentes e particularidades que não

¹⁹³ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 42.

¹⁹⁴ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 43.

¹⁹⁵ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 42.

¹⁹⁶ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 43.

¹⁹⁷ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 44.

se comunicam, compreendendo que somente com a presença de indivíduos que podem comunica-se, automaticamente, já existe a presença de comunicação,¹⁹⁸ conforme é ensinado:

Se *alter* percebe que é percebido e que a sua percepção de ser percebido é percebida, tem que partir do pressuposto de que o seu comportamento é interpretado como um comportamento corretamente adaptado. O facto de que lhe convenha ou não é também percebido como comunicação, o que o obriga, quase inevitavelmente, a controlar o seu comportamento como comunicação. Inclusivamente, a comunicação de não querer comunicar continua a ser uma comunicação. Em geral precisa-se de uma autorização institucional para, em presença de outros, alguém se ocupar apressadamente das unhas, assomar pela janela ou esconder-se atrás do jornal. Podemos afirmar que, praticamente, nos sistemas de interação é impossível não comunicar; se se quer evitar a comunicação, há que escolher a ausência.¹⁹⁹

O enlace entorno da comunicação ganha forças, pois, “sem comunicação, não podem formar-se os sistemas sociais”,²⁰⁰ assim, fazendo com que as próprias improbabilidades comunicacionais possuam a capacidade autônoma de superação, transformando, pro meio de seleções, os problemas em possibilidades de êxito, visto que “a sociedade cria as suas estruturas sociais”.²⁰¹ Todavia, apesar da existência desse processo de soluções, algumas improbabilidades ainda continuam existindo e ganhando forças, demonstrando, que ao solucionar uma questão, outras peculiaridades poderão fortificar-se, tornando-as, mais difícil de serem solucionadas.²⁰²

Entende-se, dessa maneira, que quando algo for entendida corretamente, ele automaticamente possuirá maior possibilidade de rejeição, pois “se a comunicação transborda o círculo dos presentes, a sua compreensão torna-se mais difícil e é mais fácil, por sua vez, que se produza a rejeição”.²⁰³ Dentro das teorias da comunicação, é incorreto afirmar que somente a comunicação é o progresso para entendimento entre os interlocutores, visto que, a partir do momento em que qualquer solução é aplicada no âmbito de um sistema social, outros problemas são criados em outros

¹⁹⁸ LUHMANN, Niklas. **A Realidade dos Meios de Comunicação**. São Paulo: Paulus, 2005, p. 155.

¹⁹⁹ LUHMANN, Niklas. **Sistemas Sociais: lineamientos para una teoría general**. Barcelona: Anthropos, 1998, p. 370. b

²⁰⁰ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 44.

²⁰¹ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 43.

²⁰² LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 43.

²⁰³ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 44.

pontos do sistema, indo além do campo da comunicação.²⁰⁴ Por mais que os seres humanos procurem divulgar e adaptar a comunicação, a existência de improbabilidades comunicacionais demonstra que a sociedade é composta tanto por comunicação quanto pela falta de comunicação, não existindo um modelo padrão de comunicação perfeita, visto que, sempre que se fala de comunicação, automaticamente trata-se também da sua ausência.²⁰⁵

Mesmo com todas as adversidades existentes no processo de comunicação, a partir da compreensão das peculiaridades acerca do processo evolutivo da sociedade, buscam-se ferramentas para sanar as improbabilidades comunicativas e para alcançar êxito na comunicação. Para tratar a primeira improbabilidade, utiliza-se a linguagem, pois ela faz uma ponte entre a informação e a compreensão da informação, chegando, conseqüentemente ao entendimento mais provável.²⁰⁶ Já, para conter a segunda improbabilidade, aplicam-se os meios de difusão, os quais são caracterizados pela escrita, pela imprensa e pelos meios de comunicação eletrônicos, possibilitando que as informações possam ultrapassar barreiras e alcançar as mais variadas pessoas.²⁰⁷ Contudo, para solucionar a terceira improbabilidade, empregam-se os meios de comunicação simbolicamente generalizados, onde, as comunicações improváveis transformam-se em prováveis por meio de justificativas,²⁰⁸ em virtude de um aumento da complexidade da sociedade. Tem-se, como consequência, símbolos padrões que possuem um sentido próprio generalizado, facilitando a compreensão de determinadas prerrogativas, estando em conformidade com o posicionamento em tela:

Os meios de comunicação simbolicamente generalizados que têm de solucionar tais questões inerentes à combinação entre seleção e motivação, utilizam uma semântica ancorada na realidade: verdade, amor, dinheiro, poder etc. Estas terminologias designam características, postulados, sentimentos, meios de troca, meios de ameaça e quejandos, sendo através destas referências orientadas para quadros de circunstâncias que se opera a aplicação dos meios. É o quadro de substâncias que se submeterá a causalidade. Os participantes afirmam-no, *têm* tal sentido *em mente*. Todavia, os próprios meios de comunicação *não se identificam* com estes

²⁰⁴ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 44.

²⁰⁵ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 45.

²⁰⁶ MANSILLA, Dario Rodrigues; NAFARRATE, Javier. **Introducción a la Teoría de la Sociedad de Niklas Luhmann**. México: Editorial Herder, 2008, p. 145.

²⁰⁷ MANSILLA, Dario Rodrigues; NAFARRATE, Javier. **Introducción a la Teoría de la Sociedad de Niklas Luhmann**. México: Editorial Herder, 2008, p. 145-146.

²⁰⁸ LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006, p. 44-45.

quadros de circunstâncias, sendo antes indicações à comunicação que podem ser manipuladas com uma autonomia reflexiva face aos quadros de circunstância, quer estes existam ou não. Por isso, as funções e os efeitos dos meios de comunicação não se deixam apreender também a este nível de qualidades, sentimentos, causalidades factualmente localizadas, sendo antes constante e socialmente reproduzidos *por si mesmos*, através de um entendimento acerca das possibilidades de comunicação.²⁰⁹

Com a compreensão acerca da existência de falhas na comunicação e a clareza perante as possibilidades de sanar esses quesitos, entra-se no próximo tópico da presente dissertação, onde procura-se trabalhar com os meios de comunicação em massa e com os seus respingos dentro do âmbito do século XXI.

3.3 Comunicações tecnológicas

Os meios de comunicação, com o passar do tempo, sofreram modificações, ganharam forças e aumentaram a sua amplitude. Os membros de uma comunidade, mesmo que distantes fisicamente, possuíam a capacidade digital de estarem ligados uns aos outros, isolando-se, ao mesmo tempo, dos demais elementos da sociedade. Em decorrência dessa questão, as alterações comunicacionais eram vistas, ao mesmo tempo, como positivas e negativas, pois auxiliaram na condução do mundo para a sociedade de massa, onde os indivíduos, que possuem características egoístas e individualistas, criam interações impessoais.²¹⁰ Dessa maneira, analisando as peculiaridades de toda a revolução da tecnologia da informação, é possível entender o seguinte posicionamento:

Essa opção metodológica não sugere que novas formas e processos sociais surgem em consequência de transformação tecnológica. É claro que a tecnologia não determina a sociedade. Nem a sociedade escreve o curso da transformação tecnológica, uma vez que muitos fatores, inclusive criatividade e iniciativa empreendedora, intervêm no processo de descoberta científica, inovação tecnológica e aplicações, de forma que o resultado final depende de um complexo padrão. Na verdade, o dilema de determinismo tecnológico é, provavelmente, um problema infundado, dado que a tecnologia é a sociedade, e a

²⁰⁹ LUHMANN, Niklas. **O Amor Como Paixão Para a Codificação da Intimidade**. Rio de Janeiro: Editora Bertrand Brasil, 1991, p. 20-21.

²¹⁰ CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2019, p.62.

sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas fronteiras tecnológicas.²¹¹

Sabe-se, que a sociedade adentrou e uma nova era classificada como tecnológica e digital, onde as mais variadas informações são utilizadas para serem trabalhadas perante outros conhecimentos. Junto a isso, as atividades praticadas pelos seres humanos são moldadas em conformidade a essas novas tecnologias, criando-se uma lógica de redes,²¹² a qual “é necessária para estruturar o não estruturado, porém preservando a flexibilidade, pois o não estruturado é a força motriz da inovação na atividade humana”.²¹³ Dentro dessas peculiaridades constrói-se uma grande flexibilidade, onde “não apenas os processos são reversíveis, mas organizações e instituições podem ser modificadas, e até mesmo fundamentalmente alteradas, pela reorganização de seus componentes”.²¹⁴ Entretanto, quando trata-se de agilidade é necessário analisar que ela pode ser algo libertador e impulsionador, mas também repreendedor e trancar alguns caminhos. Assim, dentro da esfera do século XXI, as comunicações e as telecomunicações são utilizadas como uma ferramenta essencial para processar os mais variados tipos de informações, tornando a troca de dados, o centro de tudo, de acordo com Manuel Castells:

Os produtos das novas indústrias de tecnologia da informação são dispositivos de processamento de informações ou o próprio processamento das informações. Ao transformarem os processos de processamento da informação, as novas tecnologias da informação agem sobre todos os domínios da atividade humana e possibilitam o estabelecimento de conexões infinitas entre diferentes domínios, assim como entre os elementos e agentes de tais atividades. Surge uma economia em rede profundamente interdependente que se torna cada vez mais capaz de aplicar seu progresso em tecnologia, conhecimentos e administração na própria tecnologia, conhecimentos e administração. Um círculo tão virtuoso deve conduzir à maior produtividade e eficiência, considerando as condições corretas de transformações organizacionais e institucionais igualmente drásticas.²¹⁵

O mundo globalizado está submerso dentro de uma “sociedade de rede”, a qual é integrada por milhares de tecnologias e modernidades. O campo que cerca a revolução digital, trouxe à tona mudanças tecnologicamente determinadas, onde “se

²¹¹ CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2019, p.64.

²¹² CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2019, p.123.

²¹³ CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2019, p.124.

²¹⁴ CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2019, p.125.

²¹⁵ CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2019, p.136.

aproxima de uma ideologia segundo a qual desenvolvimento significa ter uma conexão de internet”.²¹⁶ Obtém-se algumas consequências automáticas no cotidiano dos integrantes da sociedade, como por exemplo, o nascimento de seres humanos digitais, onde a vida real e a vida digital tornam-se a mesma. O resultado da incidência da vida em rede e conseqüentemente da vida digital é salientado brevemente:

O status de uma pessoa não é mais definido principalmente por sua posição na hierarquia de ocupações, mas, por exemplo, pelo número de “amigos” no Facebook, no qual a própria categoria de “amigo” foi metamorfoseada em algo que não tem necessariamente a ver com familiaridade. Como tal, a metamorfose digital ocorre não onde seria de esperar, mas de lugares inesperados.²¹⁷

Demonstra-se assim, uma nova realidade digital, a qual cresce em grandes proporções, provocando gigantescas mudanças históricas. Nos dias atuais é possível perceber a rapidez que a era tecnológica proporciona para a sociedade, utilizando como exemplo, a popularidade que simples aplicativos de celulares como Uber, IFoob e Alibaba, ganharam em questão de meses.²¹⁸ Os smartphones tornaram-se muito mais do que apenas uma ferramenta eletrônica. Hoje, eles são classificados como uma parte do corpo dos seres humanos, visto que é extremamente raro ver um indivíduo caminhando pelas ruas sem o seu apetrecho pessoal. O poder desses pequenos aparelhos é tão grande, “que, quando duas pessoas estão conversando, a mera presença de um telefone sobre a mesa entre elas ou em sua visão periférica muda o assunto da conversa e seu grau de conexão”.²¹⁹

Os livros físicos deixam de ser produzidos e livros eletrônicos, como os Kindles tomam conta das mãos de crianças, jovens e adultos. Empresas digitais que não precisam de número alto de financiamento para a sua criação, como o Instagram e o WhatsApp começam a nascer e tornam-se comuns. É fácil e simples comunicar-se com alguém do outro lado do mundo e podemos estar, sem nenhum esforço, em dois lugares ao mesmo tempo. Enquanto as pessoas isolam-se

²¹⁶ BECK, Ulrich. **A Metamorfose do Mundo**: novos conceitos para uma nova realidade. Rio de Janeiro, Zahar, 2018, p. 190.

²¹⁷ BECK, Ulrich. **A Metamorfose do Mundo**: novos conceitos para uma nova realidade. Rio de Janeiro, Zahar, 2018, p. 191.

²¹⁸ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 96.

²¹⁹ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 103.

socialmente, encurtam-se barreiras.²²⁰ O mercado de consumo reconfigura-se, necessitando mudar as suas peculiaridades para continuar na vitrine de escolhas.

Parece que o consumidor será quem mais ganhará. A quarta revolução industrial tornou possível a existência de novos produtos que aumentam, sem praticamente nenhum custo, a eficiência de nossas vidas como consumidores. Pedir um táxi, encontrar um voo, comprar um produto, fazer pagamentos, ouvir música ou assistir a um filme – qualquer uma dessas tarefas pode, agora, ser realizada remotamente. Os benefícios da tecnologia para os consumidores são irrefutáveis. A internet, o smartphone e milhares de aplicativos estão deixando nossas vidas mais fáceis e – em geral – mais produtivas. Um dispositivo simples, como um tablet, que usamos para ler, navegar e nos comunicar, possui a capacidade de processamento equivalente a 5 mil computadores desktop de 30 anos atrás, enquanto o custo de armazenamento das informações está se aproximando de zero.²²¹

Nasce assim, rodeado pelo mundo das tecnologias, a era da quarta revolução industrial, onde “os computadores estão tão hábeis que é praticamente impossível prever suas novas utilidades em alguns poucos anos no futuro”.²²² A incidência e a importância dos computadores e conseqüentemente da inteligência artificial na vida dos seres humanos é tão singular, que a utilização de assistentes pessoais inteligentes está sendo indispensável. Dessa maneira, “cada vez mais, nossos dispositivos se tornarão parte de nosso ecossistema pessoal, os ouvindo, antecipando nossas necessidades e nos ajudando quando necessário – mesmo que não tenhamos pedido”.²²³

Em meio a um mundo tecnológico, as conexões humanas estão sendo deixadas de lado e começando a ser esquecidas. Cresce o número de indivíduos preguiçosos e pouco empáticos uns com os outros, pois “quanto mais digital e tecnológico o mundo se torna, maior é a necessidade de ainda sentir o toque humano, nutrido pelos relacionamentos íntimos e conexões humanas”.²²⁴ Percebe-se, que os mais afetados nesse campo, são os jovens e adolescentes, pois ao

²²⁰ BECK, Ulrich. **A Metamorfose do Mundo**: novos conceitos para uma nova realidade. Rio de Janeiro, Zahar, 2018, p. 20.

²²¹ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 23.

²²² SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 19.

²²³ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 20.

²²⁴ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 103.

transformarem suas vidas em digitais, não desconectando-se nem mesmo nos horários de refeições, de estudo ou de entretenimento.²²⁵

A era digital vem prejudicando, principalmente a capacidade de empatia dos seres humanos e a aptidão de interagir socialmente, visto que, poucas são as pessoas que sabem manter um diálogo off-line, longe das telas dos computadores ou smartphones, o que conseqüentemente, “faz surgir temores de que toda uma geração de jovens, consumida pela mídia social, já está se esforçando para conseguir ouvir os outros, fazer contato visual ou ler a linguagem corporal”.²²⁶ O controle da atenção cognitiva e cerebral passa a ser algo difícil dominação, acarretando na grande incidência de pessoas com problemas de concentração e de distração²²⁷, posicionamento esse, vislumbrado da seguinte maneira:

A rede foi projetada para ser um sistema de interrupção, uma máquina voltada para dividir a atenção. As interrupções frequentes dispersam nossos pensamentos, enfraquecem nossa memória e nos deixam tensos e ansiosos. Quanto mais complexos forem os encadeamentos dos pensamentos em que estamos envolvidos maior será o comprometimento causado pela distração.²²⁸

O cérebro humano permanece a todo momento, em constante atenção e descanso é deixado como segundo opção. Entra-se assim, em um grande cansaço mental, onde todos precisam ser os melhores para obterem resultados excelentes, nascendo, conseqüentemente, uma era de doenças patológicas neurais, “como a depressão, transtorno de déficit de atenção com síndrome de hiperatividade (TDAH), transtorno de personalidade limítrofe (TPL) ou a síndrome de Burnout (SB)”.²²⁹ A impressão de que o tempo passa muito mais rápido do que o normal, fortifica-se e as doenças neurais precisam ser sanadas na mesma velocidade. Nascem assim, as famosas pílulas da felicidade, que mascaram os sintomas de inúmeros problemas neurais, criando um mundo imaginário, de falsa cura e falsa euforia. Origina-se, então, a felicidade digital, a qual, sem sempre condiz com a realidade fora das telas. Agora, não importa se você é ou não feliz, você precisa fazer, ao menos, com que

²²⁵ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 103.

²²⁶ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 103.

²²⁷ CARR, Nicholas. **The Shallows: what the internet is doing to our brains**. New York: Norton&Company. 2010, p. 41.

²²⁸ CARR, Nicholas. **The Shallows: what the internet is doing to our brains**. New York: Norton&Company. 2010, p. 41-42.

²²⁹ HAN, Byung-Chul. **Sociedade do Cansaço**. Rio de Janeiro: Vozes, 2017, p 20-21.

os outros acreditem que você é mais feliz do que eles,²³⁰ demonstrando que “cada vez mais, as pessoas organizam o seu significado não em torno do que fazem, mas com base no que elas são ou acreditam que são”.²³¹ Essas peculiaridades destacam-se juntamente com a questão abaixo:

Redes constituem a nova morfologia social e as nossas sociedades e a difusão da lógica de redes modifica a forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura. Embora a forma de organização social em redes tenha existido em outros tempos e espaços, o novo paradigma da tecnologia da informação fornece a base material para sua expansão penetrante em toda a estrutura social.²³²

Nessa nova era digital, onde o on-line acaba sendo mais importante que o off-line e todas as atividades cotidianas tornam-se mais simples, rápidas e ágeis, a sociedade entra em uma nova era de fragilidade nas relações humanas, onde os padrões de comunicação conhecidos até então, estão a ponto de romper-se. Os indivíduos, mergulhados no mundo digital, deixam diariamente, em doses homeopáticas, de manter um convívio presencial com outros seres humanos, desaprendendo, conseqüentemente a manter um diálogo presencial e uma conversa saudável.²³³ Essas peculiaridades pioram quando percebe-se que até mesmo a comunicação conflituosa, que ajudaria, em muitos casos, a mudar a percepção do todo e a fugir da zona de conforto, está sendo deixada de lado.

Junto a isso, as improbabilidades comunicacionais tornam-se muito mais fortes e notáveis, demonstrando as problemáticas criadas pela sociedade em rede. A dificuldade de expressão e interpretação, além de afetar as esferas pessoais da vida em sociedade,²³⁴ interfere também, na forma com que se resolve os mais variados problemas, prejudicando a aplicabilidade e a eficácia das práticas alternativas de tratamento de controvérsias, destacando-se a mediação de conflitos, a qual, possui por base, a comunicação. Dessa maneira, para procurar uma solução cabível e aplicável para essas peculiaridades entorno dos problemas comunicacionais no âmbito da mediação de conflitos, juntamente com a dificuldade de relacionar-se com os outras pessoas e desenvolver empatia e amor pelo próximo,

²³⁰ BECK, Ulrich. **A Metamorfose do Mundo**: novos conceitos para uma nova realidade. Rio de Janeiro, Zahar, 2018, p. 25.

²³¹ CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2019, p. 496.

²³² CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2019, p. 497.

²³³ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 103-105.

²³⁴ CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2019, p. 29.

utilizar-se-á, no tópico a seguir, a visão afetiva de Luis Alberto Warat, analisando o seu posicionamento e buscando possíveis soluções para essa problemática.

4 GERENCIAMENTO DE CONFLITOS

Como já foi destacado anteriormente, o século XXI alterou os mais variados âmbitos da sociedade contemporânea. A tecnologia, ao mesmo tempo que sofre atualizações diárias, ultrapassa barreiras inimagináveis, modificando, mesma proporção, os demais campos da sociedade. Todas as esferas existentes estão à prontidão para acompanhar o ritmo de crescimento. A praticidade tomou conta de tudo. Os campos que prestam serviços para a comunidade, sejam eles públicos ou particulares, precisam entrar em consonância e em sintonia com o mundo. A velocidade em que as tarefas são realizadas é tanta e a necessidade da agilidade é tamanha, que muitas vezes, nem todo os campos conseguem acompanhar esse ritmo, deixando as suas atividades a desejar.²³⁵ Algumas peculiaridades referentes à agilidade são apresentadas da seguinte maneira:

Quanto maior a velocidade desse processo, tanto mais o Judiciário é atravessado pelas justiças emergentes, nos espaços nacionais e internacionais, representadas por formas “inoficiais” de tratamento de conflitos. Em termos organizacionais, o poder Judiciário foi estruturado para atuar sob a égide dos códigos, cujos prazos e ritos são incompatíveis com a multiplicidade de lógicas, procedimentos decisórios, ritmos e horizontes temporais hoje presentes na economia globalizada. Nestes termos, o tempo do processo judicial é o tempo diferido. O tempo da economia globalizada é o real, isto é, o tempo da simultaneidade. Para o Judiciário, porém, ainda faltam meios materiais de dispor de condições técnicas que tornem possível a compreensão, em termos de racionalidade subjetiva, dos litígios inerentes a contextos socioeconômicos cada vez mais complexos e transnacionalizados.²³⁶

No Brasil, com o passar do tempo, a cultura de litígios foi implementada na sociedade, onde, os conflitos existentes deveriam ser solucionados por vias judiciais, acarretando, conseqüentemente, em uma grande acomodação dos seres humanos, os quais, deixaram de lado e perderam a vontade de solucionar sozinhos ou de uma maneira amigável, as peripécias de suas vidas. Sempre que isso ocorre, o magistrado, ao decidir qual a melhor saída para a questão que lhe foi apresentada, acaba recorrendo para a o que está escrito na norma, privando-se de sentir, com o

²³⁵ BECK, Ulrich. **A Metamorfose do Mundo**: novos conceitos para uma nova realidade. Rio de Janeiro, Zahar, 2018, p. 26.

²³⁶ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Editora Unijuí. 2010, p. 103.

seu coração, o real conflito ali existente.²³⁷ Analisando o seguinte posicionamento, Maria de Nazareth Serpa ensina:

Nossa cultura privilegiou o paradigma ganhar-perder, que funciona como uma lógica determinista binária, na qual a disjunção e a simplificação limitam as opções possíveis. A discussão e o litígio – como métodos para resolver diferenças – dão origem a disputas nas quais usualmente uma parte termina “ganhadora”, e outra, “perdedora”. Essa forma de colocar as diferenças empobrece o espectro de soluções possíveis, dificulta a relação entre as partes envolvidas e gera custos econômicos, afetivos e relacionais.²³⁸

Essas características, juntamente com a presença de inúmeros problemas, criam uma sobrecarga do Poder Judiciário, visto que ele não possui a capacidade de solucionar rapidamente todos os problemas da população, não acompanhando fielmente a velocidade e a agilidade com que a sociedade evolui. Nasce, dessa maneira, uma crise na Justiça, onde “não há consenso ao especificar as causas e muito menos ao indicar soluções para a *crise da Justiça*, mas é unânime a constatação da desproporção entre a oferta de serviços e a quantidade de conflitos a resolver”.²³⁹ Dessa maneira, acerca dessas peculiaridades envolvendo as dificuldades do campo jurídico, salienta-se a seguinte questão:

O judiciário encontra-se no centro dos principais debates nas últimas décadas. Tais debates apontam para as suas crises, das quais emerge a necessidade de reformas estruturais de caráter físico, pessoal e, principalmente, político. A crise se intensifica quando se observa o aumento das instâncias de caráter “privado” no tratamento de conflitos sociais e, paralelamente, a perda de espaço da atuação estatal como mediadora, o que se converte em risco para a democracia. O fomento dessas instâncias privadas ocorre, principalmente, em virtude da crescente complexidade social apontada pelos novos papéis desempenhados que se refletem, por sua vez, na conformação de novas e inusitadas relações, cuja principal consequência é a multiplicação dos centros de poder. Nesse momento, é possível perceber a retratação e o descompasso entre a função jurisdicional do Estado e a complexidade conflituosa atual. Surgida como meio de garantir a convivência harmônica e pacífica entre os indivíduos integrantes dos grupos sociais, a jurisdição (enquanto monopólio estatal de aplicação do Direito) aparece e se mune de poder de coerção. Este fato afasta/ deveria

²³⁷ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Editora Unijuí. 2010, p. 291.

²³⁸ SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 1999, p. 17.

²³⁹ CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2015, p. 4.

afastar, progressivamente a justiça privada, considerada como garantia de execução penal do Direito. É pela jurisdição que o Estado entra como um terceiro, substituindo as partes envolvidas, a fim de tratar o conflito, por meio do Direito objetivo, de forma imparcial e neutra.²⁴⁰

Entretanto, quando são trabalhadas essas questões, é necessário analisar o todo, evitando focar-se em complementos isolados. É preciso compreender que muitos problemas e conflitos estão barrados por obstáculos diversos, como peculiaridades econômicas, sociais ou políticas, alcançando também, desde a acessibilidade à justiça pela população, até a qualidade dos serviços prestados. Vislumbra-se “a necessidade de se oferecer o serviço *justiça* da forma mais ampla possível, com a utilização dos diversos mecanismos desenvolvidos para essa finalidade”,²⁴¹ onde obtém como objetivo principal, “proporcionar uma relação paritária entre conflito e caso ajuizado; e entre caso ajuizado e caso resolvido”.²⁴²

O acúmulo no número de litígios que ingressam nos Tribunais do Judiciário, demonstra que mesmo em meio a era de uma sociedade em rede, onde as informações ultrapassam barreiras, ocorrem uma falhas na comunicação, pois apenas um perfil da população possui o conhecimento sobre as práticas alternativas de solução e de tratamento de controvérsias.²⁴³ Questões que poderiam ser solucionadas de uma forma rápida, acabam sendo resolvidas lentamente, não satisfazendo completamente as partes envolvidas na situação. Conseqüentemente, a população, que não tem tempo a perder e que possui acesso à informação, procura alternativas ágeis e eficazes para tratar as peculiaridades conflituosas presentes no seu cotidiano. Dessa maneira, acerca desses posicionamentos, Petronio Calmon destaca:

Os resultados positivos das iniciativas com vistas ao aperfeiçoamento do serviço público jurisdicional não devem ser desprezados, mas propõe-se voltar os olhos para outras formas de resolução de conflito, abrindo-se a oportunidade, em especial, para o estudo sistemático dos *mecanismo para a obtenção da autocomposição*, com vistas à sua adoção em larga escala, permitindo à sociedade que deles se utilize livremente. Trata-se de

²⁴⁰ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Editora Unijuí. 2010, p. 102.

²⁴¹ CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2015, p. 4.

²⁴² CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2015, p. 5.

²⁴³ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 36.

estabelecer uma política pública de incentivo à sua universalização, disseminando esse meio de resolução de conflitos, com o escopo de atingir à pacificação contínua da sociedade, evitando, eliminando ou resolvendo o maior número de conflitos possíveis. A justiça consensual não é alternativa para um Poder Judiciário ruim, mas é, simplesmente, uma alternativa. Se a justiça estatal sair de sua crise, melhor será para a justiça consensual, mas muitos veem a justiça consensual como uma solução alternativa para o Poder Judiciário em crise. Para esses, seguramente, se a Justiça estatal melhorar, será decretada a extinção da justiça consensual.²⁴⁴

Percebe-se, então, que com a evolução natural e saudável da história, a percepção e a noção de conflito foram modificadas. O que antes era visto como algo negativo e prejudicial, hoje, além de fundamental para o crescimento humano é utilizado também como alternativa de aprendizado e desenvolvimento individual. Cria-se um vínculo positivo com as controvérsias, pois “o conflito transforma os indivíduos, seja em suas relações uns com os outros, ou na relação consigo mesmo”.²⁴⁵ É preciso, portanto, criar laços positivos com os conflitos e encará-los como uma dinâmica social, aplicando a eles um tratamento de regulação, reconhecendo seus elementos, suas peculiaridades e seus benefícios²⁴⁶.

Em razão da existência dos mais variados tipos de controvérsias, como também da relação entre as partes interessadas, é necessário a presença de diferentes meios para a resolução desses conflitos, devendo analisar sempre, todas as opções expostas, pois nem sempre a decisão proferida e imposta por um terceiro, que não acompanha de perto determinada situação, será a melhor decisão²⁴⁷, questão essa que é salientada por Petronio Calmon:

Muitos conflitos jamais encontram solução, o que pode se constituir em um problema crônico na sociedade. É a chamada litigiosidade contida. Isso ocorre porque muitas vezes não é compensatório valer-se do processo judicial (custoso, moroso e complicado) e porque outros meios eficazes não se apresentam para suprir tal deficiência. Alguns conflitos encontram solução perante os juízes; outros se resolvem pelo triunfo da força ou perspicácia do mais poderoso; e

²⁴⁴ CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2015, p. 14.

²⁴⁵ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Editora Unijuí. 2010, p. 265.

²⁴⁶ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2008, p. 19.

²⁴⁷ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 55.

ainda há os que são resolvidos em consenso, por obra das próprias partes, algumas vezes auxiliados por terceiros.²⁴⁸

Apesar disso enquanto alguns conflitos nunca encontram uma solução, outros a encontram por meio de um único ato isolado, sendo necessárias diversas experiências e vivências,²⁴⁹ assim, “as relações sociais pressupõem responsabilidades conjugadas; um fato não ocorre isoladamente; ele vem dentro de uma relação vivencial e dinâmica em que fatores múltiplos interferem”.²⁵⁰ Destaca-se também a singularidade de cada pessoa. Todos os seres humanos são únicos, pois “a cada posição que o indivíduo ocupa, correspondem determinadas formas de comportamento; a tudo que ele é, correspondem coisas que ele faz ou tem”.²⁵¹

A sociedade é completamente heterogênea, composta de uma grande pluralidade de seres humanos, os quais, são diferentes entre si, possuindo pensamentos e pontos de vistas particulares. O mundo se transforma sem cessar, onde, todos os conflitos e suas soluções devem, obrigatoriamente, acompanhar essas evoluções e modificações, adequando-se à necessidade maior²⁵², visto que “pessoas diferentes têm que criar instituições comuns para sobreviver e melhorar de vida”.²⁵³

Entretanto, quando o assunto em tela são problemas pessoais, o objetivo principal é colocar um ponto final no objeto de intriga, independente da forma com que isso ocorrerá. Deixa-se de lado as questões positivas, negativas e as formas com que tudo será sanado, desde que se chegue a um resultado. Contudo, para que essas questões sejam realmente finalizadas, é necessário possuir o entendimento e o conhecimento acerca das ferramentas existentes para auxiliar essa resolução.²⁵⁴

²⁴⁸ CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2015, p. 29.

²⁴⁹ WILDE, Zulema D.; GAIBROS, Luis M. **O que é mediação**. Trad. Soares Franco. Lisboa/Portugal: ApPrint, 2003, p. 49.

²⁵⁰ PINTO, Ana Célia Ronald Guedes. **O conflito familiar na justiça: mediação e o exercício dos papéis**. São Paulo: Revista do Advogado, n. 62, p. 65-66, mar. 2001.

²⁵¹ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Editora Unijuí. 2010, p. 258.

²⁵² SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Editora Unijuí. 2010, p. 260.

²⁵³ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Editora Unijuí. 2010, p. 268.

²⁵⁴ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Editora Unijuí. 2010, p. 297.

Para alcançar essas conclusões, encontra-se a autotutela, autocomposição e heterocomposição.²⁵⁵

A **autotutela** é classificada como a solução de conflitos onde um dos envolvidos resolve a controvérsia por meio da ameaça, do uso da violência ou através da sua própria força, sendo pouco aceita pela sociedade, onde, “é aplicada de forma generalizada somente em sociedades primitivas, pois conduz ao descontrole social e à prevalência da violência”.²⁵⁶ Normalmente, o uso da autotutela é tido como uma exceção aplicada em casos em que são permitidos o desforço imediato, o penhor legal e a retenção por benfeitorias, sendo considerada, portanto, uma alternativa perante as situações em que são encontradas faltas do poder do Estado.²⁵⁷ Acerca disso, Antônio Carlos de Araújo argumenta:

Tendo sido a primeira resposta encontrada pelos indivíduos para resolver suas controvérsias, a autotutela é atualmente considerada um instrumento precário e aleatório; afinal, não seria apta a garantir propriamente justiça, mas sim, a vitória do mais forte, esperto ou ousado sobre o mais fraco ou tímido.²⁵⁸

Apesar de a autotutela ser vista de uma forma negativa, em alguns casos ela torna-se pertinente, como por exemplo, em situações envolvendo o estado de necessidade, a legítima defesa, o desforço pessoal e a defesa de posse, pois o instinto natural dos seres humanos considera aceitáveis as reações dos indivíduos diante de determinadas situações.²⁵⁹ Encontra-se, também, a ferramenta da **autocomposição**,²⁶⁰ a qual classifica-se pela oportunidade de os interessados em um determinado conflito resolverem, sozinhos ou não, determinada pendência:

A autocomposição é a solução do litígio por decisão consensual das próprias pessoas envolvidas no conflito. Distingue-se da tutela jurisdicional porque enquanto esta é uma solução heterocompositiva exercida mediante a imposição de um terceiro imparcial, na autocomposição não há imposição e a solução é parcial. Distingue-

²⁵⁵ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 35-37.

²⁵⁶ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013, p. 23-24.

²⁵⁷ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013, p. 24.

²⁵⁸ CITRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO Cândido R. **Teoria geral do processo**. 20. ed. São Paulo: Malheiros, 2004, p. 21.

²⁵⁹ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 38.

²⁶⁰ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 46.

se da autotutela porque enquanto esta é imposta por uma das partes, a autocomposição é fruto do consenso.²⁶¹

Quando um procedimento presente em um conflito depender exclusivamente de uma pessoa, trata-se da autocomposição unilateral, a qual, na maioria dos casos, resulta na renúncia, na desistência ou no reconhecimento jurídico pela outra parte. A renúncia ocorre quando uma das partes descarta o direito material. Contudo, a desistência sucede quando alguma das partes desiste do processo e renuncia a sua posição processual, havendo a possibilidade, nos casos permitidos, de ocorrer antes da sentença ou a qualquer tempo do processo. O reconhecimento jurídico do pedido é verificado quando a parte ré admite a procedência da pretensão deduzida pelo autor, eliminando com essa concordância a composição jurisdicional da lide.²⁶²

Nos casos em que existe a participação de todas as partes envolvidas na resolução de uma controvérsia, é encontrada a autocomposição bilateral, onde, para atingir um acordo, os envolvidos podem utilizar as práticas de negociação, de conciliação ou de mediação, chamadas também de métodos autocompositivos. Cabe salientar que a participação de um terceiro, não afeta o conflito em si, apenas auxilia as partes no andamento do diálogo e das decisões que serão tomadas.²⁶³ Tem-se assim, a **negociação**, a qual é observada como a forma de solução de controvérsias que ocorre por meio uma conversa direta entre os interessados, sem a intervenção ou o auxílio de uma terceira pessoa imparcial,²⁶⁴ conforme ensina Josep Aguiló Regla:

A negociação é uma atividade na qual intervêm vários sujeitos e que está orientada a alcançar um acordo-decisão cujo conteúdo é uma troca. A ideia de atividade frente à de ação (o mesmo ocorre com a de processo frente à de algo que ocorre) incorpora a questão da continuidade no tempo. As negociações, em geral, se desenvolvem ao longo de um período e os sujeitos que delas participam administram os tempos da negociação.²⁶⁵

²⁶¹ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013. p. 48.

²⁶² TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 56-58.

²⁶³ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 59.

²⁶⁴ FISCHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessão**. Rio de Janeiro: Imago, 2005, p. 22.

²⁶⁵ REGLA, Josep Aguiló. **A Arte da Mediação: argumentação, negociação e mediação**. Curitiba: Alteridade, 2018, p. 70.

A prática da negociação é uma ferramenta muito utilizada em várias fases da vida dos seres humanos, sendo que “ela ocorre a qualquer tempo e lugar, e antes de ser “um fato jurídico”, é um acontecimento natural”.²⁶⁶ Analisa-se, dessa maneira, o seguinte posicionamento:

A negociação é uma atividade inerente à condição humana, pois o homem tem por hábito apresentar-se diante da outra pessoa envolvida sempre que possui interesse a ela ligado. Ao apresentar-se para demonstrar seu interesse (pretensão) é sempre possível que seja atendido e, não se caracterizando a resistência, não havendo o que falar em conflito. Em decorrência da aproximação para demonstrar a pretensão, é natural que havendo resistência (constituindo-se então o conflito) se inicie imediatamente o diálogo (o que já caracteriza a negociação) com vistas à solução do conflito. Trata-se, então, de prática que pode ser pessoal e informal, fazendo parte da natural convivência em sociedade.²⁶⁷

Dessa maneira, a negociação consiste em um processo onde todos os interessados e envolvidos conversam e debatem até estarem satisfeitos com as conclusões encontradas, tendo como base, os seus interesses em comum, sendo “uma forma básica de conseguir o que se quer dos outros. Uma comunicação “vai e vem” destinada a alcançar um entendimento quando os lados têm alguns interesses convergentes iguais e outros que são opostos”,²⁶⁸ possuindo como foco principal a obtenção de um acordo-decisão, sempre guiadas por debates saudáveis e apropriados. Ainda nesse âmbito, apresenta-se a seguinte questão:

A negociação não é um modo diferenciado de debater no sentido de um “tipo ideal de debate” construído a partir da variável conflito/cooperação. A negociação é, sobretudo, o debate que tem lugar em um determinado marco institucional: o marco “criado” para alcançar acordos-decisão cujo conteúdo é uma troca.²⁶⁹

Entre as modalidades existentes de resolução dos conflitos, a **conciliação** é enfocada no auxílio de uma terceira pessoa imparcial nas decisões em que as partes interessadas irão tomar. Entende-se, então, como conciliação:

²⁶⁶ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Editora Unijuí. 2010, p. 301.

²⁶⁷ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013, p. 107.

²⁶⁸ SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 1999, p. 108.

²⁶⁹ REGLA, Josep Aguiló. **A Arte da Mediação**: argumentação, negociação e mediação. Curitiba:Alteridade, 2018, p. 80.

A atividade desenvolvida para incentivar, facilitar e auxiliar as partes a chegarem a um acordo, adotando, porém, metodologia que permite a apresentação de proposição por parte do conciliador, preferindo-se, ainda, utilizar este vocábulo exclusivamente quando esta atividade é praticada diretamente pelo juiz ou por pessoa que faça parte da estrutura judiciária especificamente destinada a este fim.²⁷⁰

Nessa categoria, o conciliador pode e deve apresentar opiniões referentes aos possíveis caminhos que as partes podem seguir, não sendo permitida a imposição de sua vontade. Cabe destacar, que a função do conciliador é a de promover e facilitar o contato amigável entre as partes, buscando encaminhar a solução da controvérsia por meio das opiniões e do desejo dos envolvidos. Além disso, a conciliação tem foco apenas na construção e não na desconstrução do conflito, buscando a satisfação individual das partes.²⁷¹ Observa-se também, que na conciliação, o conciliador pode fazer sugestões.

Ademais, entre os mecanismos não adversários de resolução de conflitos, encontramos a prática da mediação, que será objeto de análise futura. Entretanto, é importante apresentar o entendimento de Águeda Arruda Barbosa:

Mediação é comunicação, é um método fundamentado, teórica e tecnicamente, por meio do qual, uma terceira pessoa imparcial e especialmente formada para este mister, ensina os mediandos, por meio de um comportamento adequado no qual verbalizam, tomam a palavra – tornando-se capazes de volver os olhos para o futuro – em lugar de aprisionar o olhar no passado – e, assim, passam a narrar os projetos para uma nova fase da vida daquele núcleo familiar, despertando os recursos pessoais adormecidos.²⁷²

A mediação é considerada uma técnica voluntária e confidencial, na qual, uma terceira pessoa imparcial auxilia, incentiva e facilita a conversa entre os interessados, para que eles possam chegar a um acordo e solucionar a controvérsia da forma com que acharem mais eficiente e vantajosa.²⁷³ O mediador estimula as partes a reconhecer as questões mais relevantes da controvérsia e explora métodos para a sua solução, ajudando na comunicação das partes, utilizando técnicas

²⁷⁰ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013, p. 138-139.

²⁷¹ FERREIRA, Verônica Motta Cesar. **Família, separação e mediação: uma visão psicojurídica**. São Paulo: Método, 2007, p. 157.

²⁷² BARBOSA, Águeda Arruda. **Mediação familiar: Instrumento para a reforma do judiciário**. In: JÚNIOR, Marcos Ehrhardt; ALVES, Leonardo Barreto Morreira (Coord.). *Leituras Complementares: Direito das Famílias*. Salvador: JusPODIVM, 2010, p.386.

²⁷³ HEYNES, John M; MARODIN, Marilene. **Fundamentos da mediação familiar**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996, p. 11-14.

especiais, devendo agir com neutralidade, flexibilidade e astúcia.²⁷⁴ Torna-se necessário apresentar, de uma forma abrangente, o pensamento de Haim Grunspun:

Mediação é um processo no qual uma terceira pessoa, neutra, o mediador, facilita a resolução de uma controvérsia ou disputa entre duas partes. É um processo informal, sem litígio, que tem por objetivo ajudar as partes em controvérsia ou disputa a alcançar a aceitação mútua e concordância voluntária. Na mediação as tomadas de decisões e a autoridade ficam inteiramente com as partes. O mediador age como facilitador, orientando as partes na identificação dos temas, engajando as partes na solução dos problemas em conjunto e explorando as possibilidades de acordos alternativos.²⁷⁵

Dentro das formas de resolução de controvérsias existe também, a **heterocomposição**, que ocorre quando um terceiro que não possui ligação com o problema em tela, impõe determinada resolução, por meio do seu poder decisório acerca da indagação. Há, duas vias para a ocorrência dessa situação: a arbitragem e o acesso ao Poder Judiciário. Entre essas duas ferramentas, a **arbitragem** consiste na escolha de um terceiro, que deve ser de confiança das partes, para a solução da questão pendente, mecanismo esse muito utilizado no direito romano.²⁷⁶ O árbitro escolhido, apesar de não possuir poder estatal, manifesta uma deliberação com força vinculativa, a qual possui eficácia de título executivo extrajudicial, conforme consta no Artigo 11, parágrafo único da Lei 9.307 de 1996.²⁷⁷ Dessa maneira, analisa-se o ensinamento abaixo:

Assim como a jurisdição estatal, a arbitragem é um mecanismo heterocompositivo de solução de conflitos, pois por ela um terceiro imparcial certifica o direito, caso existente, fixando a forma de sua exata satisfação. Diferencia-se da atividade estatal somente por ser uma atividade privada. É caracterizada pelo fato de somente poder ser realizada mediante vontade expressa dos envolvidos no conflito, formulada em contrato antecedente ou mediante compromisso após o surgimento do conflito. Na arbitragem, o árbitro prola sentença de conhecimento e promove o seu cumprimento, pondo fim ao conflito,

²⁷⁴ REGLA, Josep Aguiló. **A Arte da Mediação: argumentação, negociação e mediação**. Curitiba: Alteridade, 2018, p.113.

²⁷⁵ GRUNSPUN, Haim. **Mediação familiar, o mediador e a separação de casais com filhos**. São Paulo: LTr, 2000, p. 13.

²⁷⁶ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 74.

²⁷⁷ Parágrafo único do artigo 11 da Lei 9.307/1996: "Fixando as partes os honorários do árbitro, ou dos árbitros, no compromisso arbitral, este constituirá título executivo extrajudicial; não havendo tal estipulação, o árbitro requererá ao órgão do Poder Judiciário que seria competente para julgar, originariamente, a causa que os fixe por sentença.

observando as regras pactuadas para dar a solução adequada e para a condução do processo, inclusive no tocante às provas.²⁷⁸

A solução de uma determinada situação por meio da **jurisdição**, ou seja, por meio do Poder Judiciário, é apontado como algo rígido e pouco benéfico para as partes. Aqui, os litigantes não possuem direito de escolha, o poder é atribuído a um juiz que deverá aplicar o Direito Positivo, juntamente com as disposições expressas na lei e com o destaque do poder que o Estado possui. Existem também outros órgãos além do Poder Judiciário, que realizam a intervenção estatal, como por exemplo, as Juntas Comerciais.²⁷⁹ Assim, acerca dos conflitos que são tratados judicialmente, destaca-se o seguinte posicionamento: Fabiana, 290-291.

Tratar o conflito judicialmente, todavia, significa recorrer ao magistrado e atribuir a ele o poder de dizer quem ganha e quem perde a demanda. É nesse sentido a afirmativa de que “quando se vai ao juiz se perde a face”, uma vez que, imbuído do poder contratual que todos os cidadãos atribuem ao Estado, sendo por ele empossado, o magistrado regula os conflitos graças à monopolização legítima da força. O principal problema da magistratura é que ela decide litígios num modelo normativo, sem ouvir/sentir as partes.²⁸⁰

Ressalta-se também a seguinte questão acerca dos processos judiciais:

O tratamento de conflitos mediante processo junto ao Poder Judiciário aponta para a presença de uma terceira pessoa: o juiz, que, mesmo não sendo escolhido pelas partes, julga o processo, pondo fim (aparentemente) ao litígio. As partes não se comunicam entre si e nem com o juiz. Este, sim, se comunica com as partes, colhe informações que lhe parecem necessárias para formar a sua convicção e, finalmente, julgar. O produto do processo judicial é a sentença, que define um vencedor e um perdedor. Os envolvidos A e B são postos entre parênteses porque nesta fase do conflito a sua presença é considerada quase supérflua: o papel principal é representado pelos advogados e pelo juiz, que debatem o problema em termos técnicos. O procedimento é formal e heterônomo; a sentença foge ao controle das partes.²⁸¹

²⁷⁸ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013, p. 90.

²⁷⁹ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 80-90.

²⁸⁰ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Editora Unijuí. 2010, p. 290-291.

²⁸¹ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Editora Unijuí. 2010, p. 300.

Apenas o judiciário, sem a ajuda dos seus outros instrumentos de resolução de conflitos, não conseguirá dar conta de sanar todas as questões que chegam até ele, nascendo assim, a consciência de que existem outros meios eficazes que podem ser utilizados para a elucidação de determinado assunto. Em todas as alternativas existentes, encontra-se tanto os seus pontos positivos como os seus pontos negativos, cabendo a cada indivíduo analisar qual escolha será a mais benéfica para sanar os problemas existentes.²⁸² Algumas dessas diferenças são apresentadas da seguinte maneira:

Tratando-se de procedimentos informais, particulares e muitas vezes confidenciais, os métodos de tratamento de conflitos estabelecem uma ordem consensuada contrária àquela solução imposta pelo Poder Judiciário e que, na maioria das vezes, não significa uma solução efetiva para o litígio. Na ordem consensuada, as partes mantêm do início ao fim o controle sobre o procedimento e o seu eventual resultado. É um procedimento autônomo, uma vez que estipulam as suas regras, e informal, no sentido de que não seguem prescrições ou modelos prontos (ao menos aparentemente). Já na ordem imposta, as partes possuem um controle limitado sobre o procedimento e o seu êxito. As regras procedimentais são impostas e impera a formalidade.²⁸³

Apesar das questões expostas acima, para que qualquer uma das técnicas alcance um bom resultado a longo prazo, é preciso que as partes envolvidas no processo deixem de lado o pensamento de que uma delas será o ganhador, enquanto a outra, conseqüentemente, será o perdedor. É necessário desmistificar a visão negativa de um conflito, analisando todos os leques de oportunidades e de crescimento que existem nas suas entrelinhas. Independentemente da situação, todos os envolvidos em um problema serão tanto ganhadores, como perdedores.

4.1 A prática da mediação de conflitos

No século XXI, falar sobre mudanças tornou-se algo rotineiro e extremamente normal. Em meio a um ciclo de novidades, a prática da mediação de conflitos torna-se cada vez mais conhecida e popular. O que não se sabe, muitas vezes, é que essa técnica está no meio social há muito tempo. Tal fato resultou na justificativa de

²⁸² REGLA, Josep Aguiló. **A Arte da Mediação**: argumentação, negociação e mediação. Curitiba:Alteridade, 2018, p.114.

²⁸³ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Editora Unijuí. 2010, p. 300.

vários países terem acolhido a mediação em seu ordenamento jurídico e no seu cotidiano. Por essa razão, o método vem ganhando forças diante da sociedade e do Poder Judiciário,²⁸⁴ conforme é apresentado por Lisa Parkinson:

Em muitas tribos africanas, antropólogos descrevem o uso da mediação como parte das tradições tribais, nas quais o chefe da tribo seria o responsável pela resolução das disputas entre os indivíduos, famílias ou aldeias. Nos Estados Unidos, um chefe indígena *Cheyenne*, por exemplo, tinha como dever atuar como pacificador de disputas da sua tribo. Em comunidades muçulmanas, a resolução pacífica está profundamente enraizada nas tradições e rituais religiosos islâmicos. Em países de todo o mundo, desde o Canadá ao Cazaquistão, comunidades muçulmanas ismaelitas criaram Conselhos de Conciliação com a ajuda de mediadores treinados para incentivar a resolução de disputas. Estes serviços são cada vez mais usados por não ismaelitas. Encontramos, igualmente, inúmeros exemplos remotos da prática da mediação no Europa e na América do Norte. Nas primeiras sociedades industriais, os antigos *Quakers* também usavam a mediação para resolver disputas conjugais e comerciais. Em 1860, foram criados na Inglaterra os primeiros Conselhos de Conciliação para ajudar a resolver disputas em certas indústrias (empresariais intraorganizacionais). As comunidades judaicas são também detentoras de uma longa tradição de mediação. Uma comunidade judaica de Nova Iorque fundou, em 1920, o Conselho Judaico de Conciliação para promover a resolução consensual de disputas entre os membros da comunidade.²⁸⁵

Em vários países, por muitos anos, diferentes formas de mediação foram utilizadas para auxiliar e facilitar a comunicação nas comunidades, ajudando no entendimento entre os envolvidos. Dessa forma, a “mediação é vista em outros países como um meio de ajudar as partes a tomar suas próprias decisões e estabelecer seus próprios acordos.”²⁸⁶ Dentro dessa questão, sabe-se que o número de litígios que ingressa nos tribunais aumenta diariamente, o que proporciona um acúmulo e uma sobrecarga ao Poder Judiciário. Problemas e questões que poderiam ser solucionados rapidamente acabam sendo resolvidos lentamente e até mesmo com um baixo nível de satisfação. Em meio a esse cenário, a visão dos profissionais do Direito evoluiu, buscando outros horizontes. A procura por alternativas mais ágeis se torna uma grande opção e a mediação de conflitos entra nesse meio como solução muito eficaz, como também vantajosa para todos os

²⁸⁴ NEPOMUCENO Edith Salete Prando; SCHMIDT, Ingrid Elba. Mediação de conflitos (Cap.13). In: RAMIRES, Vera Regina; CAMINHA, Renato. (org.) **Práticas em saúde no âmbito da clínica-escola: a teoria**. 1.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006, p. 243-245.

²⁸⁵ PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 33-34.

²⁸⁶ PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 35.

envolvidos.²⁸⁷ O crescimento apresentado dentro do âmbito da mediação de conflitos é brevemente descrito

Os métodos “alternativos” integram a denominada terceira onda renovatória do direito processual civil, que se caracteriza por uma reforma dos procedimentos judiciais, criação de procedimentos especiais, mudanças de métodos para a prestação de serviços judiciais e a simplificação do direito, além da utilização de mecanismos privados ou informais de solução de litígios. O objetivo é garantir efetivamente do acesso à justiça, que não é exclusivamente do Poder Judiciário, mas sim finalidade do Estado.²⁸⁸

Torna-se muito importante a criação, a fortificação e principalmente a divulgação das formas de solução de problemas, visto que, muitas pessoas não possuem acesso a esse conhecimento, tornando precário e extremamente vulnerável o acesso à justiça. Entretanto, aqueles que possuem acesso à informação e conseguem ingressar com suas particularidades no judiciário, enfrentam uma grande lentidão para o julgamento de seu processo, em virtude da grande demanda, juntamente com o excesso de burocracia, a qual, ocorre frequentemente. Torna-se necessário modificar a visão existente perante os métodos alternativos de resolução de controvérsias, alterando o pensamento de que eles são apenas uma ferramenta para “desafogar” a quantidades de processos que ingressam diariamente no Poder Judiciário, pois são mecanismos extremamente eficazes que estão à disposição da sociedade.²⁸⁹

Destaca-se, então, já adentrando no presente assunto, que o termo mediação possui a sua origem no latim “*mediare*”, tendo como significado dividir algo ao meio e até mesmo, intervir. A partir desse conceito, entende-se, na prática o significado de mediação de conflitos,²⁹⁰ conforme apresenta Líllia Maia de Moraes Sales:

Mediação procede do latim *mediare*, o que significa mediar, dividir ao meio ou intervir. Estes termos expressam o entendimento do vocábulo mediação, que se revela um procedimento pacífico de resolução de conflitos. A mediação apresenta-se como uma forma amigável e colaborativa de resolução de controvérsias que busca a melhor solução pelas próprias partes. É um procedimento em que e

²⁸⁷ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008, p. 43-45.

²⁸⁸ BERALDO, Anna de Moraes Salles. **Guarda dos Filhos e Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 146-147.

²⁸⁹ PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 147.

²⁹⁰ SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p.146.

através do qual uma terceira pessoa age no sentido de encorajar, facilitar a resolução de uma disputa, evitando antagonismos, porém sem prescrever a solução. As partes são as responsáveis pela decisão que atribuirá fim ao conflito, agindo como meio facilitador para tal, passa não somente a ajudar na solução de conflitos, mas também de preveni-los.²⁹¹

Ela é categorizada, portanto, como método alternativo e voluntário de resolução de conflitos, podendo interferir em diversos aspectos, tendo por exemplo, problemas empresariais, escolares ou familiares.²⁹² Nesse processo, uma terceira pessoa treinada e totalmente imparcial, facilita o diálogo entre os envolvidos e os estimula a encontrar os aspectos mais relevantes do conflito, para assim, descobrirem o melhor entendimento, bem como a melhor solução para o impasse.²⁹³ Cabe destacar, que qualquer decisão relacionada à controvérsia será articulada pelas partes e não pelo mediador, pela razão de, nessa técnica, ser priorizado o desejo das partes e autonomia que cada um possui, a fim de que possam resgatar a responsabilidade pelas suas escolhas.²⁹⁴

Além disso, destaca-se que a mediação de conflitos não visa apenas a resolução da situação conflituosa existente, mas procura também auxiliar na descoberta dos melhores meios para sanar os problemas existentes, procurando trazer entendimento para os envolvidos acerca dos fatos que aconteceram em suas vidas.²⁹⁵ Procura-se, dessa forma, deixar de lado a violência para priorizar a empatia e a sensibilidade, enfatizando o reestabelecimento da relação afetada. Entretanto, para isso ocorrer é necessário que sejam aflorados, por meio do diálogo, os sentimentos das partes, visto que, muitas vezes, bloquear o que o nosso corpo está dizendo, pode vir a prejudicar o decorrer da mediação, visto que, é importante sentir com o coração e criar um ambiente saudável e de confiança,²⁹⁶ questão essa que é dissertada harmoniosamente:

²⁹¹ SALES, Líllia Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004, p. 23-24.

²⁹² CEZAR-FERREIRA, Veronica A. da Motta. **Família, separação e mediação: uma visão psicojurídica**. São Paulo: Método, 2007, p.158-159.

²⁹³ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013, p. 144.

²⁹⁴ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 208.

²⁹⁵ SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p.146.

²⁹⁶ SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p.150-152.

Sentimentos fazem parte dos conflitos intrapessoais e, muitas vezes, não só bloqueiam a comunicação entre as partes envolvidas, como impedem a construção de confiança e de proximidade. Como em qualquer relacionamento, a confiança é necessária para a efetivação do processo mediador, e a ventilação de sentimentos ajuda no processo, na medida em que atinge necessidades não-estipuladas. As questões colocadas em pauta, via de regra, têm em seu bojo informações que não são prestadas ou não são prestadas porque não são pedidas.²⁹⁷

Junto a isso, acerca do processo de mediação, Líllia Maia de Moraes Sales ensina brevemente:

Na mediação, o poder de decisão cabe às partes. Somente às partes cabe a resolução do conflito em pauta. Ao mediador atribui-se a tarefa de facilitar a resolução dos conflitos. O mediador auxilia as partes a reestabelecer a comunicação entre si e a avaliar os objetivos, opções e consequências de seus atos, conduzindo a um entendimento que seja satisfatório para ambas. Esse entendimento é alcançado pelas partes, por intermédio da reflexão e de novos vínculos que aparecem, como fruto do diálogo entre as partes, que antes encontrava-se prejudicado; uma comunicação nova que permite às partes acordarem.²⁹⁸

Valorizando a relação existente entre as partes, objetiva-se o reestabelecimento do diálogo e da comunicação entre elas, de forma secreta, acessível, precisa e ágil, já que possui curta duração e constitui-se por meio de poucos encontros, que duram poucas horas.²⁹⁹ Este é um procedimento extremamente vantajoso, pelo fato de os envolvidos saírem satisfeitos com o acordo firmado e com as decisões tomadas, onde todos estarão ganhando algo,³⁰⁰ visto que “todas as mediações têm como objetivo a liquidação das diferenças entre os participantes”.³⁰¹ Além disso, “a mudança de lentes ao olhar para os conflitos traz uma nova concepção deles. As divergências passam a ser vistas como oportunidades alquímicas e o Direito como solidariedade”.³⁰² A mediação de conflitos

²⁹⁷ SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p.151-152.

²⁹⁸ SALES, Líllia Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004, p. 47.

²⁹⁹ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013, p. 115.

³⁰⁰ GRUNSPUN, Haim. **Mediação familiar: o mediador e a separação de casais com filhos**. São Paulo: LTr, 2000, p. 13.

³⁰¹ SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p.150.

³⁰² SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Editora Unijuí, 2012, p.320.

cria um vasto campo de opções, trazendo inúmeras possibilidades de mudanças na vida dos que utilizaram essa ferramenta, visto que “os homens não são fragmentados, sem conexão. Cada um é interdependente e produto forçado das interações. A sociedade é unicamente produto da complexidade desses vínculos.”³⁰³

Assim, discorrendo sobre essa prática, Petronio Calmon menciona:

Recomenda-se a mediação quando as partes têm uma relação que se perpetua no tempo, pois o que se quer, neste caso, é terminar com o conflito, mas não com a relação em que a solução heterocompositiva tornar-se-ia uma solução arriscada. Na mediação as partes conservam para si o controle sobre o resultado do conflito e compartilham a responsabilidade por sua existência e solução. Não se recomenda, porém, quando existe certo grau de desequilíbrio de poder entre os envolvidos. Neste caso, a jurisdição estatal se apresenta como solução mais adequada.³⁰⁴

Destarte, a mediação torna-se uma prática mais humanizada de resolução de conflitos e possui o intuito de harmonizar e pacificar as relações sociais, pois evidencia a valorização dos seres humanos. Ela modifica também, a visão que a sociedade possui de um desentendimento, por destacar que não é necessária a existência de um vencedor ou um perdedor, deixando claro que todas as partes envolvidas têm alguma participação nesse acontecimento. Além disso, trabalha com o poder de autonomia, instigando a tomada de decisões, proporcionando assim, um grande crescimento interior.³⁰⁵

Dentro de qualquer ferramenta utilizada, para que ela possua uma boa eficácia a longo prazo, conquiste e traga confiança ao seu público alvo, torna-se necessária a presença de princípios e diretrizes norteadores, questão essa que não é diferente no campo da mediação. Entretanto, os princípios existentes possuem divergências perante a visão de alguns doutrinadores, porém, todos concordam que essa prática precisa de diretrizes para ser executada corretamente e de acordo com a ética. É viável encontrar o princípio da dignidade, o qual é classificado por Fernanda Tartuce:

³⁰³ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Editora Unijuí, 2012, p.321.

³⁰⁴ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013. p. 116.

³⁰⁵ SPENGLER, Fabiana Marion; MORAIS, José Luis Bolzan de. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado. 2012. p. 135.

A mediação, enquanto método que concebe o mediando como protagonista de suas próprias decisões e responsável por seu próprio destino, está fundamentada na dignidade humana em seu sentido mais amplo. Afinal, permite que o indivíduo decida os rumos da controvérsia, resgate a sua responsabilidade e protagonize uma saída consensual para o conflito, o que o inclui como importante ator na configuração da solução da lide, valorizando sua percepção e considerando seu senso de justiça.³⁰⁶

Têm-se, também, o princípio da liberdade e o poder de decisão das partes, onde são analisados com a autonomia que as partes envolvidas possuem de conhecer todos os caminhos possíveis a fim de resolver determinada questão sem a interferência de terceiros. A informalidade é focada na maneira em que os mediadores irão abordar e conversar com os mediados. Para isso, não é exigida nenhuma postura obrigatória nem regra a ser seguida, uma vez que tudo irá fluir conforme a interação das partes.³⁰⁷ Contudo, é necessário e eficaz que a comunicação entre todos seja realizada de forma amigável e descontraída:

Os mecanismos alternativos, em razão da privacidade e da informalidade que ensejam, acabam deixando as partes mais à vontade. O mais importante é que haja flexibilidade no procedimento, dado que a dinâmica das relações sociais demandam objetividade e interatividade num processo permanente de negociação entre as partes.³⁰⁸

O poder de decisão está centrado nas mãos das partes, sendo relevante a participação de um terceiro, totalmente imparcial, para reestabelecer e conduzir um diálogo harmonioso.³⁰⁹ Encontra-se, assim, o princípio da imparcialidade:

A imparcialidade deve ser inerente ao mediador. Isto porque é função do mediador ajudar as partes a reconhecerem os reais conflitos existentes, produzindo as diferenças com o outro e não contra o outro, criando assim novos vínculos entre elas. Não cabe ao mediador decidir, pois só as partes tem o poder decisório. Para o mediador realizar essa tarefa ele deve ser imparcial, caso contrário, poderá ir além de seu compromisso, interferindo na decisão, privilegiando a parte que lhe interessa. A intervenção do mediador, manipulando a argumentação, e daí a decisão descaracteriza a

³⁰⁶ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008. p. 210-211.

³⁰⁷ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 211-212.

³⁰⁸ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 214.

³⁰⁹ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 216-219.

mediação, pois a igualdade de oportunidade do diálogo é imprescindível a esse procedimento.³¹⁰

É destacada também, a importância do princípio da não-competitividade, pois, para que ocorra uma conversa amigável, é fundamental deixar de lado qualquer diferença que possa vir a ser um empecilho e dificultar o ambiente de colaboração, dado que, nas mediações, as partes envolvidas não são inimigas, senão, amigas.³¹¹ Ademais, é encontrado o princípio da confidencialidade, o qual é classificado como o dever de manter sigilo em relação a qualquer assunto que seja abordado durante uma mediação, já que as partes relatam assuntos pessoais e íntimos de suas vidas.³¹² Logo, é relevante que os encontros sejam realizados oralmente para manter o padrão informal exigido:

O processo de mediação é confidencial. Ao mediador cabe o respeito ao processo de mediação e às partes. O cuidado com o processo se revela quando o mediador, ciente da importância da mediação como forma de resolução de conflitos, guarda para si o conteúdo de cada processo. O mediador deve agir como protetor do processo de mediação, garantindo a sua lisura e integridade.³¹³

Encontra-se, entretanto, uma pequena divergência entre o princípio da imparcialidade, que foi apresentado acima e o princípio da neutralidade, visto que a mediação de conflitos gira em torno de um acordo entre as partes envolvidas. Todos os acordos realizados são objeto do livre arbítrio das partes e da manifestação de suas vontades.³¹⁴ Caso isso não ocorra e algo seja imposto aos mediandos, de nada valerá o acordo firmado, visto que “os mediadores não devem impor a solução que eles consideram a mais adequada, muito menos influenciar as partes a adotá-la”.³¹⁵ Os mediadores, podem apenas sugerir algumas ideias aos participantes, analisar com eles as peculiaridades das escolhas que estão sendo esplanadas, explorando assim o possível acordo. Dentro desse ambiente, eles devem tratar ambas as partes

³¹⁰ SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003, p. 48.

³¹¹ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Civis**. São Paulo: Método, 2008, p. 219-221.

³¹² NETO, Fernando Gamma de Miranda Neto; SOARES, Irineu Carvalho De Oliveira. **Princípios procedimentais da mediação no novo código de processo civil**. In: ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha. (org.). **A Mediação no Novo Código de Processo Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 110-113.

³¹³ SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003, p. 52.

³¹⁴ REGLA, Josep Aguiló. **A Arte da Mediação: argumentação, negociação e mediação**. Curitiba: Alteridade, 2018, p.143.

³¹⁵ PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 53.

da mesma maneira, não apresentando, preferência por um ou pelo outro.³¹⁶ Reside aqui, a dificuldade de interpretação dentro desse âmbito, conforme apresenta Josep Aguiló Regla:

É relativamente comum equiparar os princípios da neutralidade e imparcialidade. Assim, muitas vezes, se ouvem coisas tais como que um sujeito imparcial é o que é neutro ou que a imparcialidade, assim como a neutralidade, exige equidistância entre as partes ou que o sujeito imparcial é aquele que não se compromete com nenhum resultado conflitivo etc. Tudo isso constitui um erro que leva a confundir as exigências normativas derivadas desses princípios. Naturalmente, ambos os princípios compartilham muitas coisas. Entre elas, por exemplo, sua capacidade para fundamentar casos de conflitos de interesses e as causas de abstenção aplicáveis aos mediadores. Mas daí não se segue que ambos os princípios, o da neutralidade e o da imparcialidade, exijam exatamente o mesmo. Em seu núcleo central de significação, tanto a neutralidade como a imparcialidade aludem, em geral, às atitudes de terceiros em relação a outros sujeitos que são parte de um conflito. Nesse sentido, ambos os princípios estão comprometidos com a ideia de igualdade: a atitude oposta à do terceiro neutro é a do aliado ou a do partidário e a atitude oposta à do terceiro imparcial é a atitude de parcialidade (a de um sujeito parcial).³¹⁷

A neutralidade, gira em torno do não decidir nenhum assunto pelos mediandos, seja o resultado da controvérsia, o acordo decidido ou as decisões tomadas, visto que “qualquer forma de intervenção, pressão ou condicionamento orientado a modificar o conteúdo do acordo a que puderam chegar as partes, suporia um descumprimento do dever de neutralidade”.³¹⁸ Enquanto isso, a imparcialidade trabalha com a necessidade de o mediador tratar todos as partes da mesma maneira, sem demonstrar nenhuma preferência³¹⁹, se for necessário decidir algo pelas partes envolvidas:

A imparcialidade, portanto, exige que se decida cada situação considerando-se unicamente os fatos e o regulamento e o que a neutralidade exige é que se tomem essas decisões abstraindo-se o resultado da partida. Definitivamente, o princípio da neutralidade veda ao terceiro determinar intencionalmente aquilo que não lhe cabe decidir a respeito daquilo que lhe cabe decidir. Portanto, a ideia de imparcialidade remete a decisões comprometidas com certos

³¹⁶ PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 54.

³¹⁷ REGLA, Josep Aguiló. **A Arte da Mediação**: argumentação, negociação e mediação. Curitiba: Alteridade, 2018, p.142.

³¹⁸ REGLA, Josep Aguiló. **A Arte da Mediação**: argumentação, negociação e mediação. Curitiba: Alteridade, 2018, p.147.

³¹⁹ PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 32.

critérios de correção substantiva, enquanto, que a de neutralidade, não.³²⁰

Os princípios e as diretrizes são, por conseguinte, os elementos norteadores da prática da mediação de conflitos, como também, a correta adequação de todos os mediadores, nesses padrões, é extremamente importante, pois de nada adianta a regulamentação legal da prática se os fundamentos básicos não forem seguidos. Assim, para que o trabalho continue fluindo de uma maneira eficiente, é indispensável que sejam sempre seguidos os princípios mencionados e que seja estabelecida uma relação de confiança mútua entre os envolvidos, já que a confiança é o elemento fortificador dos vínculos, bem como a conexão entre as pessoas.

Além disso, para que o processo de mediação siga corretamente, com todas as peculiaridades e cuidados necessários, é primordial que exista a figura de um profissional habilitado, capaz de facilitar o diálogo entre as pessoas que tenham algum problema em comum, sendo estritamente necessário que ele possua conhecimento do tema que será mediado.³²¹ Desse modo, a figura do mediador, como já foi apresentada anteriormente, é classificada como uma terceira pessoa imparcial, que auxilia na comunicação, para que assim, os envolvidos tenham autonomia na resolução das dificuldades³²² que estão presentes em suas vidas:

O mediador é o terceiro que intermedeia as relações entre as partes envolvidas. A forma como age frequentemente é elemento determinante do êxito ou não do processo. Conforme dito anteriormente, utilizando-se da autoridade a ele conferida pelas partes, deve reestabelecer a comunicação entre estas. Sua função primordial é a de um facilitador, eis que deve proporcionar às partes as condições necessárias para que alcancem a melhor resolução para o seu conflito. É função também do mediador, conduzir as negociações, seu papel é o de um “facilitador, educador e comunicador”. Trata-se de um interventor com autoridade que não faz uso dessa autoridade para impor resultados.³²³

Todo mediador possui a função de comunicador, devendo sempre transmitir confiança e simpatia às partes, já que ele facilita a recuperação do relacionamento

³²⁰ REGLA, Josep Aguiló. **A Arte da Mediação**: argumentação, negociação e mediação. Curitiba: Alteridade, 2018, p.145-146.

³²¹ MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativas de jurisdição. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008, p. 157-158.

³²² TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Método, 2008, p. 230.

³²³ MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativas de jurisdição. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008, p. 158.

dos interessados e da compreensão de tudo o que está acontecendo entre eles. Consequentemente, os auxilia a trabalhar seus sentimentos, induzindo-os a refletir sobre o conflito existente,³²⁴ visto que “a essência da mediação é a comunicação”.³²⁵ Para isso, ele precisa ser treinado e possuir conhecimento sobre as áreas onde irá trabalhar para que possa auxiliar, corretamente, aos envolvidos da forma menos dolorosa. Logo, sua principal função não é apenas estabelecer um acordo flexível entre as partes, mas também, modificar positivamente a relação existente entre elas.³²⁶ Entende-se, assim, com base no que foi afirmado, o seguinte posicionamento:

A linguagem tem um grande poder de despertar sentimentos e evocar imagens, dependendo dos significados que são transmitidos e da maneira pelas quais eles são interpretados. As palavras que usamos são também importantes, elas podem confundir ou esclarecer, enfurecer ou acalmar. Cada palavra possui diferentes níveis de associações – pessoais, culturais, conscientes e inconscientes. Estas associações influenciam a forma como vemos o mundo à nossa volta, condicionando nossas respostas a pessoas e eventos. Todos nós transmitimos ideias por meio da linguagem. A linguagem nos ajuda a organizar nossos pensamentos e moldá-los em mensagens. A comunicação, sendo muitas vezes difícil de manter um diálogo coerente, já que seus argumentos estão carregados de emoções e acusações.³²⁷

Observa-se que todos os mediadores, antes de qualquer coisa, precisam ser bons ouvintes e bons comunicadores. Eles necessitam ouvir atentamente, com sensibilidades e comunicar-se com delicadeza em suas palavras. É preciso também, ouvir o que não foi dito e entender todas as possíveis entrelinhas existentes, visto que, “a participação do mediador na mediação transforma o diálogo num “trialógo”, no qual o mediador provoca respostas de ambos os participantes, organizando a comunicação entre eles de forma estruturada”.³²⁸

Em todas as questões profissionais, especialmente nas sessões de mediação, é imprescindível que todos os mediadores possuam um posicionamento ético perante os mediandos, ou seja, eles devem seguir regras previamente

³²⁴ MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem: alternativas de jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008, p. 158-159.

³²⁵ PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 192.

³²⁶ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Civis**. São Paulo: Método, 2008. p. 230-233.

³²⁷ PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 192.

³²⁸ PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 193.

estabelecidas³²⁹. Assim sendo, todos os profissionais exemplares devem agir com imparcialidade, credibilidade, competência, confidencialidade, diligência, paciência e flexibilidade³³⁰, tendo em vista a seguinte afirmação:

Ao agir como um neutro interventor, o mediador assume uma série de responsabilidades, que envolvem competência, princípios e integridade, não só no exercício da atividade mediadora quanto da sua formação. O mediador tem de se comprometer com uma série de regras e acordos, sobre confidencialidade, imunidades, além de observar altos padrões éticos, na maneira como conduzem o processo e a si próprios, dentro dele. Na proporção em que a atividade mediadora começa a se incorporar no dia a dia do brasileiro, não há como não desenvolver e estabelecer padrões práticos, e estabelecer limites éticos básicos. Atualmente, aqueles que abraçam a profissão mediadora já trazem, de suas carreiras de origem, um código ético-profissional, mas dentro da mediação terão de acrescentar padrões e limites especialíssimos.³³¹

O mediador não possui poder de decisão, ou seja, sua figura é diferente da figura de um magistrado, o qual impõe uma sentença conforme julgar justo. Ele possibilita a solução dos conflitos existentes por meio das ferramentas que aplica, porém sem a imposição de sua vontade, preservando sempre a autonomia dos participantes.³³² Destarte, ele é uma peça fundamental para que processo de mediação ocorra de uma maneira harmônica, pois, sem ele, seria impossível manter um diálogo amigável, reestabelecer os vínculos e muito menos realizar um acordo entre as partes envolvidas:

Não é um juiz, pois não impõe um veredicto, mas como um juiz, deve ter o respeito das partes conquistando com sua atuação e imparcialidade. Não é um negociador que toma parte na negociação, com interesse direto nos resultados. Dependerá das partes a conclusão das partes a conclusão da mediação como um acordo ou não. Não é um árbitro que emite um laudo ou decisão. Um mediador, ainda que seja um experto no tema tratado, não pode dar assessoramento sobre o assunto em discussão. Ele cuida do

³²⁹ GRUNSPUN, Haim. **Mediação Familiar, o Mediador e a Separação de Casais com Filhos**. São Paulo: LTr, 2000, p. 124-125.

³³⁰ MUNIZ, Tânia Lobo. A ética na mediação. In: CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de. (coords.) **Mediação de conflitos: novos paradigmas de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Fórum, 2009, p. 109-115.

³³¹ Serpa, Maria de Nazareth Serpa. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lamen Juris, 1999, p. 232.

³³² CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013. p. 117-118.

relacionamento e da descoberta dos verdadeiros interesses reais de cada uma das partes.³³³

Além de tudo, esses profissionais auxiliam positivamente a vida e o futuro de todos aqueles que procuraram a mediação, tendo em vista que, dentro de seu campo de atuação, está o reestabelecimento do diálogo, o auxílio nas decisões e a recomposição de relacionamentos. Logo, eles têm grande capacidade de atuar positivamente em diversos conflitos, visto que, em todas as mediações, eles utilizam algumas técnicas padrões e essenciais.

As técnicas da mediação são classificadas por todos os dispositivos e ferramentas utilizadas durante as sessões de mediações, pois todo mediador precisa ter ao seu alcance técnicas para administrar o decorrer dos encontros. Dessa forma, todos os profissionais devem dominar e aplicar corretamente essas abordagens, pelo fato de elas serem um referencial,³³⁴ questão que é enfatizada por Haim Grunspun:³³⁵ “As técnicas resultam em estratégias para realizar, no momento adequado, o melhor nas circunstâncias atuais do que está sendo proposto”. A técnica da normalização é vista como uma forma de o mediador transformar a visão negativa e delicada do conflito, mostrando para as partes que a situação apresentada possui alternativas e caminhos para ser solucionada. É necessário também, que o mediador explique para as partes que cada uma delas é responsável e possui alguma participação direta no conflito existente, utilizando assim, a técnica da mutualização³³⁶.

A mediação é uma prática que possui o seu enfoque no futuro, pois busca mudanças futuras entre os envolvidos, especialmente em relação ao conflito existente. Para isso, os mediadores utilizam a técnica do enfoque no futuro, proporcionando às partes uma longa percepção acerca da resolução do problema, ou seja, por meio do incentivo à reflexão, instiga aos envolvidos a pensarem e

³³³ SILVA, João Roberto da. **A mediação e o processo de mediação**. São Paulo: Paulistanajur, 2004. p. 109.

³³⁴ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013, p. 125-126.

³³⁵ GRUNSPUN, Haim. **Mediação familiar, o mediador e a separação de casais com filhos**. São Paulo: LTr, 2000, p. 87.

³³⁶ MARODIN, Marilene; HAYNES, John M. **Fundamentos da mediação familiar**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996, p. 18-20.

imaginarem os caminhos que o conflito poderia seguir³³⁷ se determinada decisão fosse acordada:

Ao apresentar às partes uma visão prospectiva da disputa, o mediador estimula a atuação cooperativa das partes na busca por uma solução. Enfocar no futuro é uma técnica que pode ser utilizada com dois objetivos. O primeiro seria avaliar o clima de atribuição de culpa, deixando de analisar como as questões problemáticas aconteceram no passado, e passando a analisar como a situação será resolvida de modo positivo. O segundo seria o de estimular uma parte a buscar uma solução.³³⁸

É utilizada também, a técnica da **escuta ativa**, onde os mediadores incentivam, aos demais envolvidos, o relato de seus posicionamentos diante do conflito, apontando assim, a visão e os interesses das partes. Portanto, o mediador deve estar sempre atento a todo e qualquer meio de comunicação que as partes possam vir a manifestar, devendo também, deixar todos sempre à vontade, para que, durante o relato do primeiro indivíduo, o outro preste atenção, é a “escuta ativa”. Para isso, eles podem utilizar também o modo interrogativo, realizando diversos tipos de perguntas a respeito da divergência existente.³³⁹

O **resumo** é considerado uma técnica muito eficiente, pois os mediadores, após questionarem todas as partes, realizam um resumo verbal, abrangendo os tópicos relatados, expondo-os aos demais. Ele é utilizado, também, como ferramenta a fim de corrigir qualquer mal-entendido, bem como, demonstrar às partes que tudo o que elas estão relatando está sendo compreendido.³⁴⁰ Descreve-se claramente a importância dessa técnica:

Esse resumo conjunto dos discursos das partes – também chamado de resumo de texto único, por colocar duas perspectivas em uma única descrição – mostra-se de suma importância, uma vez que dá um norte ao processo de mediação e, sobretudo, centraliza a discussão nos principais aspectos presentes. Para o mediador, trata-se de uma organização do processo, pois se estabelece uma versão imparcial, neutra e prospectiva dos fatos identificando quais são as questões a serem debatidas na mediação e quais são os reais

³³⁷ MARODIN, Marilene; HAYNES, John M. **Fundamentos da mediação familiar**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996, p. 20-22.

³³⁸ AZEVEDO, André Gomma de. (org.) **Manual de mediação judicial**. Brasil: Ministério da Justiça. Conselho Nacional de Justiça. 2013, p. 171.

³³⁹ TARTUCE, Fernanda. **Técnicas de Mediação**. In: SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. (org.) **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013, p. 49-53.

³⁴⁰ CACHAPUZ, Rozane da Rosa. **Mediação nos conflitos & Direito de Família**. Curitiba: Juruá, 2004, p. 145-146.

interesses e necessidades que as partes possuem. Para as partes, trata-se de um mecanismo que auxiliará a compreensão das questões envolvidas sem que haja um tom judicatório ao debate.³⁴¹

É imprescindível, que ao longo da mediação, o mediador anote cuidadosamente todas as soluções sugeridas pelas partes, para que elas, posteriormente, possam debater e escolher qual seria a melhor escolha para sanar a questão pendente.³⁴² Além disso, a prática do silêncio durante a sessão de mediação é muito utilizada, podendo ser usada de diversas maneiras,³⁴³ além de resultar na maior contemplação dos assuntos debatidos:

Momentos de silêncio são comuns na mediação. Sentimentos de tristeza e compreensão são frequentemente compartilhados silenciosamente. O silêncio é uma forma de comunicação e o mediador não deve tentar se apressar para preencher o silêncio que muitas vezes está carregado de emoções. O silêncio pode ser profundo, levando as partes a refletir, ou altamente emocional. Às vezes o silêncio requer mais tempo para a reflexão. Outras vezes o silêncio pode parecer ameaçador. Assim, a tensão precisa ser reconhecida e palavras adequadas precisam ser encontradas para liberá-lo, a fim de evitar uma explosão prejudicial durante a sessão de mediação ou em sessões posteriores.³⁴⁴

Visto isso, salienta-se também a necessidade de todas as perguntas realizadas pelos mediadores serem muito bem formuladas, equilibradas e coerentes, para que a sessão não seja parecida com uma terapia. Destaca-se a necessidade de o mediador se dirigir para todas as partes envolvidas quando se questiona algo, ouvindo assim, atentamente, o posicionamento de todos, independentemente de saberem ou não a resposta. É necessário que seja realizado essa percepção, pois através das perguntas e respostas, o mediador pode dar o andamento correto nas mediações.³⁴⁵

Reconhecer as técnicas da mediação de conflitos, como elementos importantes e essenciais, facilitam que o objetivo dessa prática seja alcançado mais rapidamente, já que possibilitam aos profissionais dessa área uma capacitação mais

³⁴¹ AZEVEDO, André Gomma de. (org.) **Manual de mediação judicial**. Brasil: Ministério da Justiça. Conselho Nacional de Justiça. 2013, p. 133.

³⁴² SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e prática da mediação de conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p. 198.

³⁴³ AZEVEDO, André Gomma de. (org.) **Manual de mediação judicial**. Brasil: Ministério da Justiça. Conselho Nacional de Justiça. 2013, p.165.

³⁴⁴ PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 234.

³⁴⁵ PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 197.

eficiente, o que proporcionará maior controle em realizar acordos e em reestabelecer a convivência dos envolvidos. Essa peculiaridade se aplica também para as etapas da mediação, visto que são caracterizadas como um guia de procedimentos que todos os mediadores devem seguir durante as sessões de mediações.³⁴⁶ A respeito desses fundamentos, Petronio Calmon expõe:

Apesar do termo *procedimento* ser também utilizado pelo processo judicial, está claro que a mediação não é complexa e burocrática com a atividade estatal. A existência de um procedimento pré-fixado, segundo o modelo adotado pelo mediador, não significa, contudo, que a mediação deve desenvolver-se segundo esquemas rígidos, inflexíveis. O mediador experiente saberá conduzir as sessões de forma a proporcionar-lhes objetividade, mas não poderá desvirtuar os escopos maiores da mediação, que são solucionar a lide sociológica, atendendo aos interessados genuínos, e facilitar a continuidade da relação.³⁴⁷

Primeiramente, antes de dar início às etapas da mediação, é importante realizar um acolhimento, também chamado de pré-mediação, cuja pessoa que solicita o atendimento é entrevistada por um mediador, sendo verificado assim, se o caso narrado é passível ou não de mediação. Em muitos casos, essa entrevista inicial ajuda a encontrar uma solução mais rápida e prática para a controvérsia pendente.³⁴⁸ Dessa forma, Carlos Eduardo Vasconcelos agrega:

A pré-mediação não é uma condição sempre necessária da mediação. Há situações em que se dá início à mediação sem passar por uma pré-mediação. Mas a experiência tem indicado que as entrevistas de pré-mediação contribuem para a capacitação dos futuros mediandos e desempenham os seus papéis de protagonistas responsáveis com maior desenvoltura. Ou mesmo para que se possa constatar alguma anormalidade que comprometa a atuação de ambas ou de algumas das partes envolvidas na disputa; hipótese em que outros encaminhamentos poderão ser reconhecidos.³⁴⁹

O início da mediação é classificado como a primeira etapa e consiste na apresentação das partes. Nesse momento, o mediador deverá apresentar-se relatar

³⁴⁶ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008, p. 91.

³⁴⁷ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013, p. 126.

³⁴⁸ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; JUNIOR, Marcos Julio Ovíde Malhadas. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 120-137.

³⁴⁹ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008, p. 89.

as orientações pertinentes, além de especificar o objetivo da mediação e sua função no procedimento. Cabe destacar, que todo esse diálogo deve ser realizado tranquilamente.³⁵⁰ Em seguida, os mediadores ouvirão as partes do porquê de procurarem o serviço, caracterizando, assim, a segunda etapa da mediação, onde os mediandos relatam os problemas existentes acerca da questão que os fez procurar a mediação.³⁵¹ Todas as partes deverão ser escutadas e após isso, os mediadores poderão questionar aos envolvidos conforme as questões que julgarem relevantes para o melhor entendimento do conflito:

Esgotadas as narrativas, o mediador observa, sente e pergunta se há, ainda, algo a acrescentar. Mesmo que os mediando se dêem por satisfeitos em suas narrativas, cabe ao mediador observar se eles realmente se apropriaram dos respectivos argumentos. Com efeito, o desenvolvimento da mediação transformativa depende da eliminação de ambiguidades e, portanto, da apropriação de atitudes conscientes, auto-afirmativas, pelos mediandos.³⁵²

Após isso, o mediador realizará um resumo contendo todos os acontecimentos narrados, iniciando assim, a terceira etapa da mediação. Será reconhecida a causa geradora do conflito, o que, juntamente com o papel imparcial e auxiliador do mediador, possibilitará a construção de um diálogo amigável sobre a questão.³⁵³ Nasce, portanto, a quarta fase da mediação, onde são assimiladas as questões acerca do conflito já exposto, para que possam ser detectados interesses em comum entre as partes envolvidas. Posteriormente, após a correta percepção do desentendimento, o mediador será capaz de auxiliar as partes a explorar soluções concretas para a solução de seu conflito.³⁵⁴ Sustenta-se, assim, a positividade dessa da fase:

O mediador terá não somente que repetir as declarações feitas, como também reformulá-las de modo que o orador se sinta ouvido e compreendido, ao mesmo tempo, em que o mediador ajuda a outra parte a ouvir e a entender. O ouvinte pode então responder

³⁵⁰ AZEVEDO, André Gomma de. (org.). **Manual de mediação judicial**. Brasil: Ministério da Justiça. Conselho Nacional de Justiça. 2013, p. 101.

³⁵¹ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008, p. 92-93.

³⁵² VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008, p. 94.

³⁵³ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008, p. 94.

³⁵⁴ AZEVEDO, André Gomma de. (org.). **Manual de mediação judicial**. Brasil: Ministério da Justiça. Conselho Nacional de Justiça. 2013, p. 102.

positivamente, deixando a agressividade de lado. Quando o mediador substitui as declarações usando palavras diferentes, é importante verificar se o seu significado ou a sua própria mensagem estão sendo transmitidos com precisão.³⁵⁵

Finalmente, depois de todo esse percurso realizado e com um consenso em relação à controvérsia, as partes irão realizar um teste de realidade, onde deverão colocar em prática a solução encontrada através das conversas realizadas.³⁵⁶ Ainda há possibilidade de ser encerrada esta etapa para teste real dos pré-acordos. Caso essa experiência seja adequada e positiva, será elaborado um termo de acordo, o qual poderá ser ou não homologado judicialmente, conforme a vontade das partes. Esse termo de acordo deverá ser assinado pelas partes envolvidas, pelos advogados e pelo mediador que conduziu a mediação. Destaca-se, que em alguns casos, a mediação poderá ser encerrada pelo mediador, como por exemplo, nos casos em que não houver consenso entre as partes ou quando for detectada a má-fé de alguns dos mediandos.³⁵⁷ Esse procedimento é primordial a fim de que o processo de mediação suceda corretamente, pois é importante planejar precisamente qualquer atividade do cotidiano, especialmente quando envolve decisões que afetam o rumo de vidas.

A mediação de conflitos é analisada, portanto, como um instrumento que possibilita e permite o reestabelecimento da comunicação entre os envolvidos, podendo restaurar também, o antigo relacionamento existente. Ela deve ser vista não somente como uma prática, mas como uma arte, visto que “é justamente a arte do mediador de saber compor com o tempo, de fazer com que a mediação tenha êxito graças ao tempo”.³⁵⁸ Ela é vislumbrada como uma prática encantadora, pois nenhuma mediação terá resultados padrões ou genéricos. Entretanto, apesar de seus benefícios imensuráveis, é preciso compreender a visão afetiva e amorosa que Luis Alberto Warat apresenta, que será objeto de estudo a seguir, para sentir a mediação com o coração e assimilar a maneira com que as novas tecnologias estão prejudicando a forma afetiva dessa prática.

³⁵⁵ PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 211.

³⁵⁶ AZEVEDO, André Gomma de. (org.) **Manual de mediação judicial**. Brasil: Ministério da Justiça. Conselho Nacional de Justiça. 2013, p. 102.

³⁵⁷ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; JUNIOR, Marcos Julio Ovivé Malhadas. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 265-268.

³⁵⁸ SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Editora Unijui, 2010, p. 313.

4.2 A mediação sob o prisma de Luis Alberto Warat

Com mais de quarenta anos de docência e mais de quarenta livros publicados, o renomado e afetivo professor universitário faleceu no ano de 2010, deixando “saudades do futuro” no coração de todos os seus admiradores. Luis Alberto Warat possuía a incrível capacidade em fazer todos que passassem por sua vida, sentirem-se especiais, demonstrando principalmente a importância de seus alunos,³⁵⁹ sendo, nas palavras de Leonel Severo Rocha,³⁶⁰ “uma espécie de Don Juan dos professores, num bom sentido ou em todos os sentidos”.

Entende-se, assim, a sua “busca a fuga do método tradicional de ensino, o que leva o aluno a compreender que existe uma correlação entre a aprendizagem e vida; ajuda-o num processo de descoberta de si mesmo, da vida e da sua relação com o outro”.³⁶¹ Juntamente com o seu grande conhecimento e inteligência, soube trabalhar dentro de muitas áreas, como no Direito, na literatura, na psicanálise e também no campo da filosofia, prezando sempre a necessidade de trabalhar com um posicionamento crítico, o qual, só seria formado se estivesse relacionado com a transdisciplinaridade.³⁶² Pode-se dizer, que essa forma de ensino ocorreu por ele realmente sentir em seu coração e vivenciar tudo o que ensinava, sendo denominado como “um homem que jamais se desvinculou de sua filosofia. Sua vida e sua obra estiveram e estão intrinsecamente ligadas. O homem, o filósofo e o professor jamais se distanciam”.³⁶³ Aos poucos, ele foi cativando os seus alunos, como descreve Leonel Severo Rocha:

De alguma maneira, entendo que esses significantes atraem no outro a compreensão da possibilidade de existência de um professor capaz de produzir em seus alunos a sensação de que eles são protagonistas. Um professor que comunica ao exigir a abertura do sentido. Não pretende exercer uma postura dominadora e

³⁵⁹ ROCHA, Leonel Severo; GUBERT, Roberta Magalhães. A Mediação e o Amor na Obra de Luis Alberto Warat. **Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas**, Pouso Alegre, v. 33, n. 1, p. 119, jan./jun. 2017.

³⁶⁰ ROCHA, Leonel Severo; GUBERT, Roberta Magalhães. A Mediação e o Amor na Obra de Luis Alberto Warat. **Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas**, Pouso Alegre, v. 33, n. 1, p. 120, jan./jun. 2017.

³⁶¹ WARAT, Luis Alberto. **Surfando na Pororoca: o ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, p. 9.

³⁶² ROCHA, Leonel Severo; GUBERT, Roberta Magalhães. A Mediação e o Amor na Obra de Luis Alberto Warat. **Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas**, Pouso Alegre, v. 33, n. 1, p. 122, jan./jun. 2017.

³⁶³ WARAT, Luis Alberto. **Surfando na Pororoca: o ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, p. 9.

centralizadora do processo pedagógico, mas uma atitude capaz de proporcionar um *tapete mágico* onde os alunos começassem a assumir um papel mais ativo nessa viagem. Com isso revelou o segredo para um momento importantíssimo de criação, quando um professor conseguiria transformar a sala de aula num lugar mágico, onde se criaria algo que, a princípio, seria impossível. Esse processo pressupõe a afetividade como um elemento fundamental.³⁶⁴

Vislumbrando a sua didática e o seu método de ensino, destaca-se a necessidade de sempre olhar para o coração, visto que, as peculiaridades que envolvem ensino e educação preocupam-se em analisar, com demasia, o mundo exterior, esquecendo-se que existe também, algo no interior para ser vislumbrando, incentivando “a quebrar nossas barreiras, que nos impedem de conhecermos e amarmos a nós mesmos, para que, enfim, possamos ser capazes de amar aos outros”.³⁶⁵ Dessa maneira, ele é considerado um pioneiro dentro do ensino e do olhar amoroso e afetivo em trabalhar com a mediação de conflitos:

Aposta numa forma surrealista de ensinar, como um ato estético. Acredita no impacto da força poética, no resgate do lúdico como forma de reinscrição do amor. E diz do amor, que é a possibilidade de produzir a diferença com o outro. De um ensinar e viver a alteridade, uma possibilidade de “re-viver” criativamente a relação com o outro. E da autonomia como a autocomposição com o outro para a produção da lei do desejo. De uma autonomia que exige a alteridade na relação com o outro, pois não há autonomia sem o outro. E da mediação como um processo de realização dessa autonomia.³⁶⁶

Falar de Warat é o mesmo que falar de amor. Assim ele era no seu ambiente profissional e pessoal, tanto que, como foi dito anteriormente, implementou todo esse afeto na mediação, a qual é classificada como uma das suas mais belíssimas práticas, visto que até mesmo em sua vida pessoal “acredita no futuro e permanece em busca de uma sociedade de afetos construtivos. Uma sociedade pautada na dignidade, na solidariedade, no amor e na autonomia, como condições para o seu funcionamento efetivo”.³⁶⁷ Percebe-se, de uma forma breve, a justificativa de ele ter

³⁶⁴ ROCHA, Leonel Severo; GUBERT, Roberta Magalhães. A Mediação e o Amor na Obra de Luis Alberto Warat. *Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas*, Pouso Alegre, v. 33, n. 1, p. 122, jan./jun. 2017.

³⁶⁵ WARAT, Luis Alberto. *Surfando na Pororoca*: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, p. 10.

³⁶⁶ WARAT, Luis Alberto. *Surfando na Pororoca*: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, p. 10.

³⁶⁷ WARAT, Luis Alberto. *Surfando na Pororoca*: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, p. 10.

sido um grande pioneiro nos assuntos relacionados à educação e à mediação de conflitos.³⁶⁸ A grande importância de Luis Alberto Warat na vida das pessoas é imensurável e ele nunca será esquecido:

Luis se entregou intensamente ao seu pensamento. Sempre em busca da reconciliação do homem com suas paixões, seus sonhos e seus desejos. Talvez por isso transcenda ao mito Warat. O mito sempre carrega a ideia de distância, de inatingível ou de fantástico. Daí porque falar de Luis. Apesar do mito fundado em razão da repercussão de trabalho, Luis não se prendeu a ele, permaneceu acima dele, fiel a sua essência transgressora.³⁶⁹

Luis Alberto Warat trabalha com o amor na mediação de conflitos. Assim, os pressupostos que envolvem a mediação estão amparados principalmente nos seus conflitos, onde procura-se construir e disponibilizar autonomia para aqueles que estão voltados dentro do conflito e de relações continuadas, transformando toda essa relação existente, pois, de nada adiantaria solucionar algo superficialmente. O foco principal da mediação Waratiana está na sensibilidade e em se permitir sentir o conflito, pois, “para mediar, como para viver, é necessário sentir o sentimento. O mediador não pode se preocupar por intervir no conflito, transformá-lo. Ele tem que intervir sobre os sentimentos das pessoas, ajudá-las a sentir seus sentimentos”.³⁷⁰

A partir do momento que existir um conflito, deve-se voltar para dentro de si mesmo e sentir, com todas as suas forças, o que esse sentimento traz à tona, pois, somente assim, o conflito sumirá. Toda vez em que procura-se interpretar o conflito, sem senti-lo com o coração, ele irá transformar-se em outro problema e a pessoa envolvida não evolui.³⁷¹ Entretanto, muitas dessas peculiaridades podem ser sanadas com a mediação de conflitos, pois além de auxiliar no encontro consigo mesmo e trazer um ponto de equilíbrio, ela “ajuda a recuperar os sentimentos que fazem o que somos; a desfazer-nos das camadas superficiais para sermos muito mais íntegros nos confrontos com o outro”.³⁷²

A mediação precisa estar cercada de amor, afeto e carinho, pois ela “é um processo do coração; o conflito, precisamos senti-lo ao invés de pensar nele;

³⁶⁸ WARAT, Luis Alberto. **Surfando na Pororoca**: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, p. 10.

³⁶⁹ WARAT, Luis Alberto. **Surfando na Pororoca**: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, p. 10.

³⁷⁰ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 31.

³⁷¹ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 32.

³⁷² WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 33.

precisamos, em termos de conflito, vê-lo para conhecê-lo. Ser e conhecer, não há outro conhecimento”.³⁷³ De nada adianta objetivar apenas um acordo para finalizar uma mediação e adquirir um resultado positivo. Assim, toda a mediação realizada com delicadeza e propósito, é também uma forma de amor, visto que “a mediação com sensibilidade introduz o amor como condição de vida, como uma forma de sentir e encontrar sentido para a vida.”³⁷⁴ Esses ensinamentos valem também quando trata-se da formação dos mediadores, onde, as escolas e cursos de mediação precisam deixar de lado a frieza dos seus passo-a-passo para introduzir aos alunos a sensibilidade que é necessária nessa prática, conforme disserta Luis Alberto Warat:

A grande maioria das escolas de mediação preocupam-se em produzir um profissional, introduzindo técnicas periféricas e estereotipadas de comunicação. Algumas falam em planejar o jogo, como se fosse uma partida de xadrez, que deve ser preparada para que os rivais possam propôr-se tablas. A 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.³⁷⁵

A formação de mediadores não possui um estereótipo, não deve ser padrão, mas ser dotada de sensibilidade, de amor, afeto e empatia. Consiste no permitir-se sentir e deixar de lado a mente e a razão para que a espontaneidade não seja perdida. Entende-se assim a necessidade de o amor estar atrelado com o encontro do ser, do crescimento pessoal e da autonomia, estando vinculado com o destino da mediação de conflitos,³⁷⁶ permitindo a compreensão de que “o amor é um modo de vida, e paradoxalmente, o amor dá sentido à vida sem ter, em si mesmo nenhum sentido, nenhum propósito”.³⁷⁷ Para realizar a mediação de conflitos com a entrega do coração, é necessário entender que o amor é o fio condutor de tudo. Ele é o segredo e a chave de todas as coisas.

Luis Alberto Warat, procura demonstrar, que não apenas na profissão mediador, mas em todas as atividades profissionais, para que obtenha-se êxito, é

³⁷³ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 35.

³⁷⁴ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 41.

³⁷⁵ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 41-42.

³⁷⁶ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 41-52.

³⁷⁷ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 53.

preciso desmistificar o padrão até então imposto, para criar são só uma nova visão do seu campo profissional, mas principalmente viver e sentir essa mudança. Dentro desse pensamento, ele apresenta o seguinte posicionamento:

A mediação que me ocupa tem a ver com os novos contextos que tentam fornecer visões de integridade e de humanização do homem, em termos de autonomia ou das velhas e tradicionais ideias de emancipação (terminou demasiado gasto pela modernidade). É uma negação, bastante radical, dos alicerces dos saberes da modernidade, à procura da construção da sociedade de autonomia. tudo passa por consistentes e grandes ideais de ruptura em relação ao grande paradigma e aos paradigmas articulados da modernidade, sobretudo ruptura com relação ao paradigma jurídico e epistemológico da condição moderna.³⁷⁸

Dentro do campo jurídico, a mediação de conflitos, precisa necessariamente ter algumas peculiaridades próprias, como rituais, técnicas e procedimentos, requerendo sempre a presença de uma terceira pessoa imparcial, visto que, “o que se procura com a mediação é um trabalho de reconstrução simbólica, imaginária e sensível, com o outro do conflito; de produção com o outro das diferenças que nos permitam superar as divergências e formar identidades culturais”.³⁷⁹

Por meio de uma visão psicanalítica, ele analisa o conflito como sendo algo que não pode ser racionalizado, mas sim, sentido, deixando de lado qualquer traço de entendimento, visto que, todas as controvérsias existentes são uma caixinha de surpresa, guardando muitas peculiaridades ocultas. As controvérsias devem ser sentidas com o coração, com a alma e com sensibilidade³⁸⁰, pois “quando as pessoas interpretam, escondem-se ou tentam dominar. Quando as pessoas sentem sem interpretar, crescem”.³⁸¹ O mediador, deve apenas criar um espaço para que as partes possam ter consciência dos seus sentidos em relação ao problema exposto, podendo assim, dissolver e transformar conflito:

Os conflitos nunca desaparecem, se transformam; isso porque, geralmente, tentamos intervir sobre o conflito e não sobre o sentimento das pessoas. Por isso, é recomendável, na presença de um conflito pessoal, intervir sobre si mesmo, transformar-se internamente, então, o conflito se dissolverá (se todas as partes comprometidas fizerem a mesma coisa). O mediador deve sentir a

³⁷⁸ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 68.

³⁷⁹ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 76.

³⁸⁰ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 31.

³⁸¹ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 25.

diferença entre intervir no conflito e nos sentimentos das partes. O mediador deve ajudar as partes, fazer com que olhem a si mesmas e não ao conflito, como se ele fosse alguma coisa absolutamente exterior a elas mesmas.³⁸²

Assim sendo, nessa perspectiva, todo o mediador que decidir trabalhar com o conflito de duas partes que estão envolvidas em uma relação continuada, devem estar preparados da melhor forma, com o coração e alma abertos, permitindo a si mesmos sentir a controvérsia existente de forma imparcial, para auxiliar o entendimento dos mediados a redirecionar o conflito existente,³⁸³ conforme é apresentado:

O mediador tem que ajudar cada pessoa do conflito para que elas o aproveitem como uma oportunidade vital, um ponto de apoio para renascer, falarem-se a si mesmas, refletir e impulsionar mecanismos interiores que as situem em uma posição ativa diante de seus problemas. O mediador estimula cada membro do conflito para que encontrem, juntos, o roteiro que vão seguir para sair da encruzilhada e recomeçar a andar pela vida com outra disposição. A atitude de busca do comum não deve fazê-los perder de vista que devem tomar o conflito como uma oportunidade para gerenciar melhor suas vidas, ir além do problema comum e apostar e melhorar o próprio transcurso vital.³⁸⁴

A mediação de conflitos, além de ser uma prática alternativa de resolução de controvérsias procura trazer amor para as controvérsias, criando uma ferramenta de crescimento, de transformação, de autonomia e de sensibilidade para o cotidiano das partes envolvidas,³⁸⁵ podendo, em muitos casos “ajudar as pessoas a compreender seus conflitos com maior serenidade, retirando deles a carga de energia negativa que impede a sua administração criativa e administradora”.³⁸⁶ Por intermédio dessa ferramenta, os envolvidos passam a analisar os conflitos existentes de uma maneira positiva, colocando-se assim, no lugar do outro, o que auxilia consequentemente na prática da autonomia.³⁸⁷ Entretanto, por detrás de todos esses benefícios, a vislumbrada prática da mediação de conflitos, sob o prisma afetivo, também possui as suas nuances, as quais são apresentadas da seguinte maneira:

³⁸² WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 26.

³⁸³ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 75.

³⁸⁴ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 76-77.

³⁸⁵ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 90.

³⁸⁶ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 92.

³⁸⁷ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 93.

O grande segredo, da mediação, como todo segredo, é muito simples, tão simples que passa despercebido. Não digo para tentarmos entendê-lo, pois não podemos entendê-lo. Muitas coisas em um conflito estão ocultas, mas podemos senti-las. Se tentarmos entendê-las, não encontraremos nada, corremos o risco de agravar o problema. Para mediar, como para viver, é preciso sentir o sentimento. O mediador não pode se preocupar por intervir no conflito, transformá-lo. Ele tem que intervir sobre os sentimentos das pessoas, ajuda-las a sentir seus sentimentos, renunciando a interpretação. Os conflitos nunca desaparecem, se transformam; isso porque, geralmente, tentamos intervir sobre o conflito e não sobre o sentimento das pessoas. Por isso, é recomendável, na presença de um conflito pessoal, intervir sobre si mesmo, transformar-se internamente, então, o conflito se dissolverá (se todas as partes comprometidas fizerem a mesma coisa). O mediador deve entender a diferença entre intervir no conflito e nos sentimentos das partes. O mediador deve ajudar as partes, fazer com que olhem a si mesmas e não ao conflito, como se ele fosse alguma coisa absolutamente exterior a elas mesmas.³⁸⁸

A prática acima descrita não visa a realização de um acordo nas sessões de mediação, mas procura entender a vida e os conflitos com potencial transformador, para reencontrar os pontos positivos existentes em um relacionamento, melhorando conseqüentemente a qualidade de vida dos envolvidos. O segredo é sentir com o coração.³⁸⁹ O amor torna-se a melhor maneira de administrar um conflito, onde, “a mediação seria o processo pelo qual o ser amoroso poderia, em um esforço de autoconhecimento, realizar de fato sua autonomia e o vínculo com o outro.”³⁹⁰

Tentou-se, portanto, em poucas páginas pincelar algumas noções acerca da mediação Waratiana, juntamente com a análise da sua visão amorosa e afetiva, para assim, iniciar o último tópico do presente trabalho.

4.3 O paradoxo da mediação na modernidade

Como já foi destacado anteriormente, a população vive em uma era digital, em um mundo de infinitas conexões e enormes possibilidades. A sociedade contemporânea passa a ser vista com outros olhos e com uma nova perspectiva. O on-line torna-se mais importante do que a presença física. As atividades cotidianas

³⁸⁸ WARAT, Luis Alberto. **Surfando na pororoca: o ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, p.26.

³⁸⁹ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 95.

³⁹⁰ ROCHA, Leonel Severo; GUBERT, Roberta Magalhães. A Mediação e o Amor na Obra de Luis Alberto Warat. **Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas**, Pouso Alegre, v. 33, n. 1, p. 120, jan./jun. 2017.

são mais simples, rápidas e ágeis. Tudo modifica-se da noite para o dia. Em meio a essa vastidão de mudanças, as conexões humanas enfraquecem, ficam frágeis, os sentimentos diminuem e a população desaprende a utilizar a comunicação a seu favor.³⁹¹ O século XXI é rotulado pelo fim das relações continuadas e pelo nascimento dos seres humanos egoístas e digitais. Os valores são invertidos, criando-se uma dificuldade de relacionar-se com pessoas de carne e osso:

Estamos nesse começo de milênio, em uma rede de cidades globais, com destaque para Londres e Nova Iorque. Milhões de homens estão vivendo juntos e ligados a redes; concentrações colossais de gente, pensamentos e informações que deveriam centuplicar nossas potencialidades para sermos felizes. Desconcertantemente, o efeito é o inverso. Os esforços não se juntam, pelo contrário, estão unidos em redes, mas abissalmente separados. É a indiferença descarnada que cresce à medida que o número de pessoas que moram no mesmo lugar aumenta.³⁹²

No mundo atual a euforia é consumida pelas redes sociais. É extremamente importante demonstrar felicidade, mesmo que às vezes, isso seja ilusório. Em meio a massificação da tecnologia, os papéis invertem-se e a população regride, visto que, os seres humanos, com a incidência do mundo em redes, acabam desaprendendo a demonstrar os seus sentimentos e conseqüentemente, falham em suas comunicações.³⁹³ A comunicação é desastrosa. A interpretação é insuficiente e não se expõe mais os desejos particulares. No mundo em que uma máquina decide os gostos pelo seu dono, o poder de autonomia e de decisão é deixado de lado, fazendo com que muitos jovens passem a contentar-se até mesmo com apetrechos que não lhes agrada:

Vivemos em uma cultura globalizada, onde todos consumimos e falamos os mesmos tópicos e lugares comuns, e que globaliza também a trivialização dos sentidos (como significado e como sensibilidade). É uma socialização do infantilismo: indivíduos que não conseguem decidir nada, e que estão à deriva (e o que não é o mesmo que de deixar surpreender pelo inesperado), vazios de si mesmos, com planos de vidas brilhantes e descompromissados, é um sexo-maquínico, sem mistério. É uma sociedade, finalmente, convertida em adolescente, uma era de estupidez, de apatia “new look”, da indiferença radical: o elogio do pessimismo e a exaltação do absurdo. É a insustentável leveza do ser, a leveza de si mesmo. É uma cultura que substitui os conflitos e inaugura a era da ansiedade

³⁹¹ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 103.

³⁹² WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 58.

³⁹³ SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016, p. 103.

e da depressão. É um diagnóstico de decadência para a cultura globalizada que inaugura o milênio (o global como sintoma de decadência). Temos uma humanidade com homens cada dia mais longe de si mesmos, sem a mínima capacidade para refletir profundamente sobre si mesmos, sobre o que realmente querem construir, e desse modo, criar um projeto coerente de vida.³⁹⁴

Na era em que os homens vivem on-line, onde os pensamentos, as ações e todas as novas informações deveriam estar voltadas para potencializar a felicidade e a capacidade do ser humano, acaba-se criando uma imensidão de indiferença, egoísmo e falta de empatia. As atividades cotidianas, aquelas rotineiras e comuns, tornam-se mais simples, rápidas e muitas vezes são deixadas de lado. A sociedade entra na imensidão digital, onde os padrões de comunicação conhecidos até então, passam por algumas barreiras e acabam por romper-se. Os indivíduos, mergulhados nessa realidade, deixam diariamente, em doses homeopáticas, de manter um convívio presencial com outros seres humanos, desaprendendo, conseqüentemente a manter um diálogo presencial e uma conversa, até mesmo conflituosa. Junto a isso, o poder de escolha e a autonomia dos seres humanos, acaba sendo perdida e intimamente esquecida. Em um período onde os sentimentos são rasos e rápidos, saber interpretar o que se está sentindo é raro e especial.³⁹⁵

O cérebro humano passa a tomar conta de tudo, realizando, até mesmo as mais difíceis decisões de ação/reação pois “perdemos as possibilidades de escutar o próprio corpo quando sente. Nossas camadas superficiais estão armadas de pensamentos, comandadas por nossa mente e afastadas de nossos sentimentos”.³⁹⁶ Ter empatia e permitir-se compreender o próprio sentimento e o dos outros, é uma tarefa muito mais complexa. Pensar com o coração, no mundo digital, é algo pré-histórico:

O certo é que nada nos ajuda a aprender a sentir. Ajudaram-nos a aprender a valorizar, a teorizar, a pensar sobre os sentimentos, porém não sabemos sentir o que sentimos. Em cada oportunidade em que pergunto a meus alunos o que estão sentindo, quase todos não conseguem se expressar, limitando-se a fazer alguma construção teórica sobre os sentimentos, pois não sabem o que estão sentindo. Podemos verificar que nenhum deles foi ensinado a aprender a sentir, e mais, diria que tiveram na infância uma influência de maiores que os castigavam, nas vezes em que queriam expressar

³⁹⁴ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 59.

³⁹⁵ BECK, Ulrich. **A Metamorfose do Mundo**: novos conceitos para uma nova realidade. Rio de Janeiro: Zahar, 2018, p. 69-71.

³⁹⁶ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 33.

sentimentos diferentes dos adultos. Um homem não chora, não pode ter medo das ondas do mar. Geralmente, essas afirmações eram acompanhadas por ameaças de castigos. O resultado são adultos que pensam ou valorizam seus afetos, sem saber senti-los. O pior é que o que sentem os assustam e se culpam.³⁹⁷

Analisando o que foi destacado, percebe-se que a sociedade está imersa em uma era de individualismo, solidão e falta de comunicação. Os conflitos, apesar de existentes, estão sendo tratados superficialmente, não sendo possível utilizar a real essência amorosa da mediação de conflitos. Somente assim, mesmo sem a presença de outros materiais é possível concluir que essa prática sendo prejudicada pelas novas tecnologias e pelo mundo digital.

A sociedade é moldada basicamente pela comunicação. Com o passar do tempo, o progresso da comunicação foi o objeto impulsionador para criação da internet, a qual revolucionou todo o campo comunicacional, sendo “simultaneamente, uma aptidão para emissão a nível mundial, um mecanismo para a disseminação da informação e um médium para a colaboração e interação entre os indivíduos e seus computadores, sem olhar à localização geográfica”.³⁹⁸

Na tentativa de enquadrar-se nesse esse novo campo tecnológico, criou-se, as mediações digitais,³⁹⁹ as quais, procuram por meio de uma plataforma online, solucionar as demandas encaminhadas. Apensar de alternativa, mais ágil e menos onerosa, esse mecanismo distancia ainda mais os envolvidos no problema, visto que, é deixado de lado qualquer contato físico, afastando assim, a vivência e a essência da mediação Waratina, a qual tem como base o amor e a afetividade. Cabe salientar, que até hoje, esse mecanismo digital é utilizado apenas em mediações empresariais, entre consumidores e em instituições financeiras.⁴⁰⁰ Destaca-se o seguinte posicionamento acerca dessa prática:

Neste ano, o CNJ desenvolveu e apresentou um sistema de Mediação Digital para permitir a realização de acordos pré-processuais entre consumidores, empresas e instituições financeiras. Lançado recentemente, o sistema conta com 55 casos de mediação digital em andamento. Desses, 11 foram concluídos sem

³⁹⁷ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 33.

³⁹⁸ BECK, Ulrich. **A Metamorfose do Mundo**: novos conceitos para uma nova realidade. Rio de Janeiro: Zahar, 2018, p. 69-70.

³⁹⁹ RODRIGUES, Silvana Yara de Castro. **Mediação Judicial no Brasil**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017, p. 99.

⁴⁰⁰ RODRIGUES, Silvana Yara de Castro. **Mediação Judicial no Brasil**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017, p. 99-101.

homologação de juízes e dois foram finalizados com homologação. Em seis casos, as questões foram encaminhadas aos Cejuscs para uma mediação física.⁴⁰¹

A mediação de conflitos vem crescendo significativamente no decorrer dos anos. Estima-se um crescimento de 79% nos casos de conciliação e mediação no Brasil no ano de 2014 para 2015, demonstrando-se, assim, um grande aumento no campo da procura dessa ferramenta pelo povo brasileiro.⁴⁰² Nota-se o avanço e a popularização das práticas alternativas de solução de controvérsias, quando são analisados os índices de redução de número de processos judiciais pendentes. Conforme destaca o relatório anual Justiça em Números de 2019,⁴⁰³ em um ano, houve a diminuição de um milhão de processos, sendo que, estimava-se que o ano de 2019 bateria o recorde de 90 milhões casos, número esse que não ultrapassou os 78,6 milhões de processos judiciais em trâmite.⁴⁰⁴ Por mais que a cultura do litígio permaneça alta, a tendência a aderir técnicas de mediação e conciliação estão aumentando drasticamente, principalmente pelo incentivo e instalação de novos CEJUSCs, conforme o exposto:

Por intermédio da Resolução CNJ 125/2010, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), que visam fortalecer e estruturar unidades destinadas ao atendimento dos casos de conciliação. No final do ano de 2018 e início de 2019 importantes avanços ocorreram na área, com fortalecimento do programa “Resolve”, que visa a realização de projetos e de ações que incentivem a autocomposição de litígios e a pacificação social por meio da conciliação e da mediação; além da classificação dos CEJUSCs no conceito de unidade judiciária, pela edição da Resolução CNJ 219/2016, tornando obrigatório o cálculo da lotação paradigma em tais unidades.⁴⁰⁵

⁴⁰¹ TOFFOLI, José Antônio Dias. Justiça em Números: transparência e eficiência a serviço do cidadão. In: Conjur. 30 agosto 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-ago-30/justica-numeros-transparencia-eficiencia-servico-cidadao>. Acesso em: 29 maio 2020.

⁴⁰² AZEREDO, Fábio Zanetti. **Alguns números da mediação**. In: Migalhas. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/263814/alguns-numeros-da-mediacao>. Acesso em: 29 maio 2020.

⁴⁰³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números 2019**. Brasília, DF: CNJ, 2019. Disponível em: <https://migalhas.com.br/arquivos/2019/8/art20190829-11.pdf>. Acesso em: 29 maio 2020, p.140.

⁴⁰⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números 2019**. Brasília, DF: CNJ, 2019. Disponível em: <https://migalhas.com.br/arquivos/2019/8/art20190829-11.pdf>. Acesso em: 29 maio 2020, p.140.

⁴⁰⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números 2019**. Brasília, DF: CNJ, 2019. Disponível em: <https://migalhas.com.br/arquivos/2019/8/art20190829-11.pdf>. Acesso em: 29 maio 2020, p.142.

Analisa-se, dessa maneira, um grande crescimento no número de CEJUSCs. No ano de 2014, existiam apenas 362, enquanto em 2015 houve um aumento de 80,7%, chegando a 654 unidades. Assim, 2016 chegou-se à 808 centros e 2017 em 982. Entretanto, no final do ano de 2018, bateu-se o recorde de 1.088 CEJUSCs. Esse crescimento, apesar de nítido, deve sempre manter um padrão de qualidade e consequentemente de eficácia.⁴⁰⁶

Ademias, no campo da mediação de conflitos familiares, em casos por exemplo, de dissolução conjugal, principalmente quando existem filhos menores de idade, percebe-se que a importância de uma boa mediação tratar, como um todo, todas as peripécias existentes e não apenas o problema que originou o conflito em questão.⁴⁰⁷ Nesses casos, é necessário analisar todas as entrelinhas, os interesses pessoais e principalmente, os ocultos, visto que, “a mediação familiar tem o poder de operar mudanças ou transformações, abrindo inúmeras portas e caminhos para que cada pessoa envolvida no processo de mediação escolha o percurso mais conveniente”.⁴⁰⁸ Para que essa prática ocorra corretamente, respeitando a sua essência e seus fundamentos, principalmente para introduzir a cultura da paz, é necessário, primeiramente que se evidencie a realização de um diálogo fraterno, afetivo e dotado de empatia e sensibilidade.

Desta maneira, analisando o conteúdo das mediações, percebe-se que, poucas são as situações em que os mediadores realmente procuram aprofundar-se nas questões relacionadas aos conflitos existentes, deixando de lado as suas peculiaridades e entrelinhas, resolvendo aparentemente, a situação em tela. Pode-se afirmar que isso ocorre pela dificuldade de manter um diálogo entre as partes e de conduzir a conversa de uma maneira equilibrada e saudável. O tempo de diálogo é importante, entretanto, é necessário saber se expressar e expor as situações pertinentes e existentes, demonstrando a sua vontade e o seu desejo, questões essas, extremamente difíceis de acontecer atualmente.

Segundo uma funcionária integrante da Câmara Privada de Conciliação da Cidade de Timbó, no Estado de Santa Catarina, que trabalha com mediações, conciliações e arbitragens, as questões envolvendo as dificuldades no campo do

⁴⁰⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números 2019**. Brasília, DF: CNJ, 2019. Disponível em: <https://migalhas.com.br/arquivos/2019/8/art20190829-11.pdf>. Acesso em: 29 maio 2020, p.142-143.

⁴⁰⁷ PARKINSON, Lisa. *Mediação Familiar*. Belo Horizonte: Del Rey, 2016, p. 255.

⁴⁰⁸ BREITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. **Mediação Familiar: uma intervenção em busca da paz**. Porto Alegre: Criação Humana, 2001, p. 67.

diálogo também estão presentes na Câmara. *“O campo de mediação de conflitos é o que menos possui demanda; já, a conciliação possui maior procura. Entretanto, analisando os casos existentes e a procura da população, percebe-se uma grande resistência cultural em relação a mediação, visto que o mediador utiliza apenas técnicas verbais e não verbais, não sugerindo, em nenhuma hipótese soluções para o conflito existente, procurando apenas, reestabelecer o diálogo entre as partes, através de respeito e empatia. Torna-se importante lembrar, que as mediações de conflitos ocorrem no meio de uma relação quente, onde existe, conseqüentemente algum tipo de sentimento e de ressentimento, os quais, muitas vezes, não são compreendidos nem mesmo pelos envolvidos. Apesar disso, como já dito anteriormente, o campo da mediação passa por muito preconceito e por muita resistência da população e dos operadores do direito, visto que, vivemos em uma cultura que terceiriza seus problemas pessoais. O Judiciário brasileiro possui muito mais processos do que realmente é possível suportar, principalmente comparado a outros países. Todavia, essa situação é o reflexo da população brasileira, que possui a mania de terceirizar as controvérsias existentes em suas vidas, colocando a seu destino, nas mãos de outras pessoas. Ademais, a cultura do litígio e da terceirização de problemas é instaurada inclusive na docência e em muitas faculdades de Direito, visto que elas não abrangem de forma ampla e em matérias isoladas, o ensino acerca das práticas alternativas de resolução de conflitos”.*⁴⁰⁹

A mediação de conflitos, assim como outras práticas, possui os seus pontos positivos e negativos. O cerne da questão, não é sobre a sua aplicabilidade, sobre a sua eficácia e muito menos sobre os seus benefícios. Entende-se apenas, que essa prática está passando por algumas dificuldades, as quais intensificam-se com a incidência tecnológica do século XXI, principalmente quando trata-se do âmbito da comunicação, visto que, mediação de conflitos é comunicação.

Torna-se extremamente difícil realizar uma mediação onde as partes, além de não saberem expressar os seus sentimentos, não conseguem comunicar-se. Não é possível obter êxito em uma mediação que é realizada através do monólogo de um mediador. As tecnologias possuem o seu lado incrível e encantador, entretanto, com o uso em demasia, prejudicam o campo comunicacional e fortificam o egoísmo. Com essas lacunas em aberto torna-se difícil que um mediador, por mais capacitado que

⁴⁰⁹ Entrevistada A.S., integrante da Câmara Privada de Conciliação da Cidade de Timbó, no Estado de Santa Catarina.

seja, aplique de uma maneira eficaz as técnicas da mediação de conflitos juntamente com a sua essência Waratiana.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final do presente trabalho, foi possível obter a confirmação das hipóteses descritas e apresentadas na introdução, questão essa, que é passível de conclusão por meio da síntese do conteúdo discorrido até o presente momento. O foco deste trabalho baseou-se na compreensão acerca das dificuldades pelas quais o sistema de gerenciamento de conflitos no âmbito do judiciário brasileiro, enfatizando principalmente o campo da mediação Waratiana, vem enfrentando, em virtude das consequências acerca da incidência das tecnologias e da globalização no cotidiano da sociedade moderna. Almejando uma conclusão consistente, realizou-se análises históricas acerca dos conflitos sociais, das relações humanas e do campo jurídico, apresentando também algumas peculiaridades presentes no campo comunicacional e nas práticas alternativas de tratamento de controvérsias.

Na sociedade contemporânea, questões relacionadas com a velocidade com que o tempo passa, torna-se um assunto de extrema importância, sendo esse, um dos principais marcos regulatórios do século. Tudo modifica-se rapidamente, sem a presença de um padrão específico. Entretanto, essas alterações encontram amparo nas inovações tecnológicas. Dessa forma, os indivíduos que vivem nesse local, automaticamente acompanham essas modificações, alterando a sua forma de ser, de ver e de analisar o mundo. Questões relacionadas com sentimentos e ações ganham outra perspectiva, trazendo consigo a ideia de agilidade e leveza, fragilizando as relações existentes.

O primeiro capítulo procurou explicar o mundo dos conflitos sociais e as suas singularidades, sendo possível analisar as controvérsias como um todo. Através da humanização do Direito, foi apresentada a correta definição de um conflito, ressaltando a sua visão perante a sociedade. Demonstrou-se que o imediatismo, oriundo da modernidade, retira o foco principal do tratamento de um conflito, criando uma falsa imagem de que ele deve ser evitado e padronizado, o que o impede de ser analisado como algo positivo e transformador. Ao tentar uniformizar qualquer tipo de controvérsia, corre-se o risco de tornar a sociedade incapaz de trabalhar com os novos contextos sociais. Entendeu-se também, que os conflitos estão relacionados com ações humanas, não possuindo uma vertente única, pois são os resultados de alguns elos criados durante a vida, especialmente, quando existem propensões e expectativas. Dessa maneira, sob a ótica positiva e construtiva, eles

funcionam como um mecanismo de mudanças e de inovações. Parafraseando alguns autores, realizou-se também, uma breve abordagem histórica acerca da sociedade e do campo jurídico, demonstrando as modificações que ocorreram, com o passar dos anos, nesse campo. Concluiu-se que o Direito necessita estar em sintonia com o atual momento social e em constante atualização, visto que, a sua correta aplicação é extremamente primordial para o funcionamento do mundo.

O segundo capítulo tratou de assuntos relacionados com a comunicação, a qual exerce um papel de extrema importância no campo social, afirmando-se, que comunicação é sociedade. Dessa maneira, os seus avanços e os seus retrocessos estão relacionados diretamente com a sua possibilidade comunicacional. Analisou-se também, que desde antigamente, o homem se depara com a necessidade de dialogar com outros seres humanos, sendo esse, um elemento indispensável para a evolução do mundo. Estudou-se os períodos da comunicação até chegar aos meios de comunicação de massa, ferramenta essa que ampliou as possibilidades comunicacionais, trazendo mudanças significativas para o desenvolvimento dos indivíduos. Caminhou-se assim, para uma análise sistêmica da comunicação, explanando acerca das improbabilidades comunicacionais e da comunicação em uma era tecnológica e globalizada. As consequências do mundo digital aparecem quando as pessoas apresentam dificuldades de expressão e interpretação, afetando as esferas da vida em sociedade, interferindo também, na forma com que se resolve os problemas cotidianos.

Com essas análises, torna-se possível entrar no último capítulo da presente pesquisa. As alterações que abrangem o mundo atual, alteram diversos âmbitos da sociedade contemporânea, modificando também, as formas de comunicação e a maneira de realizar as atividades cotidianas. A praticidade tomou conta de tudo. A velocidade com que as coisas são realizadas, é enorme. A necessidade de correr em direção ao futuro é tamanha, que algumas vezes, muitos âmbitos não conseguem acompanhar esse ritmo, deixando as suas atividades a desejar. Entre as mais diversas alterações da sociedade, está a implementação de ferramentas alternativas de resolução de conflitos, evidenciando-se, neste trabalho, a prática da mediação Waratiana, a qual, pacificamente, por meio da autonomia das partes e com a ajuda de uma terceira pessoa imparcial, procura solucionar as suas peripécias. Essa prática possui a sua essência em preceitos fundamentais na comunicação, no amor, na empatia e na afetividade. Todas as suas fases precisam

ser realizadas com carinho, onde o despertar do diálogo deve ser feito com tranquilidade e empatia.

A mediação de Luis Alberto Warat é considerada pioneira, pois sustenta-se na sensibilidade, no viver e principalmente no sentir o conflito existente, necessitando estar cercada de amor, de afeto e de carinho, devendo ser exercida com o coração. Em pleno século XXI, essa essência está sendo extremamente prejudicada, visto que, os seres humanos, por enfatizar as suas conexões digitais, estão passando por problemas de interpretação, deixando de comunicar-se, esquecendo do amor e da empatia para com o próximo. Entretanto, para que a mediação de conflitos ocorra de uma maneira eficaz é necessário que todos os envolvidos, dialoguem, exponham o seu ponto de vista e os seus sentimentos, visto que, tudo gira ao redor da comunicação, pois mediação é comunicação. Torna-se, assim, frente a nova era tecnológica e digital, dificultoso trabalhar com as técnicas Waratianas.

O segredo da sociedade é a comunicação. A sociedade só cresce com a comunicação. A mediação de conflitos, é comunicação. Tudo junta-se. Sabe-se que a mediação de conflitos é uma prática incrível e muito vantajosa. Por mais que a sua aplicação na sociedade ocorra, não está sendo possível realizar a execução de seus preceitos originários e da sua essência em virtude das consequências da falta de diálogo e de afeto que as tecnologias digitais acarretam. Sustenta-se assim, que esse mecanismo necessita apenas passar por alterações e remodelar-se. Por mais problemas que a nova sociedade possa carregar, o poder de autonomia dos indivíduos precisa aumentar. Todos precisam compreender o que sentem, reaprendendo questões relacionadas com a comunicação e a interpretação. É necessário readequar e redesenhar as peculiaridades tecnológicas da modernidade para com a essência afetiva inicial da mediação, criando uma nova forma de trabalhar com a mediação, sendo esse, um assunto de pesquisa futura.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha. (org.). **A mediação no novo Código de Processo Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2016.
- AZEREDO, Fábio Zanetti. **Alguns números da mediação**. In: Migalhas. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/263814/alguns-numeros-da-mediacao>. Acesso em: 29 maio 2020.
- AZEVEDO, André Gomma de. (org.) **Manual de mediação judicial**. Brasil: Ministério da Justiça. Conselho Nacional de Justiça. 2013.
- BECK, Ulrich. **A Metamorfose do Mundo**: novos conceitos para uma nova realidade. Rio de Janeiro: Zahar, 2018.
- BERALDO, Anna de Moraes Salles. **Guarda dos Filhos e Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 30 maio. 2020.
- BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 27 maio. 2020.
- BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 24 maio 2020.
- BREITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. **Mediação Familiar**: uma intervenção em busca da paz. Porto Alegre: Criação Humana, 2001.
- CABRAL. Trícia Navarro Xavier. **A Evolução da Conciliação e da Mediação no Brasil**. Revista FONAMEC: Rio de Janeiro, v.1, n. 1, p. 354 -369, maio 2017.
- CACHAPUZ, Rozane da Rosa. **Mediação nos conflitos & Direito de Família**. Curitiba: Juruá, 2004.
- CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. 2. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2015.
- CÁRDENAS, Eduardo José. Prefácio. In: BREITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. **Mediação Familiar**: uma intervenção em busca da paz. Porto Alegre: Criação Humana, 2001.

- CARNELUTTI, Francesco. **Arte do Direito**. São Paulo: Editora Pilares, 2007.
- CARNELUTTI, Francesco. **Como Nasce o Direito**. São Paulo: Editora Pilares, 2007.
- CARPA, Fritjof. **A teia da vida**: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos. 7. ed. São Paulo: Cultrix, 2002.
- CARR, Nicholas. **The Shallows**: what the internet is doing to our brains. New York: Norton&Company. 2010.
- CASELLA, Paulo Borba et al. **Mediação de conflitos: novos paradigmas de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Fórum, 2009.
- CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de. (coords.). **Mediação de conflitos**: novos paradigmas de acesso à justiça. Belo Horizonte: Fórum, 2009.
- CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2019.
- CASTRO, Flavia Lages de. **História do direito geral e Brasil**. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2003.
- CEZAR-FERREIRA, Veronica A. da Motta. **Família, separação e mediação**: uma visão psicojurídica. São Paulo: Método, 2007.
- CITRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO Cândido R. **Teoria Geral do Processo**. 20. ed. São Paulo: Malheiros, 2004.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Justiça em Números 2019**. Brasília, DF: CNJ, 2019. Disponível em: <https://migalhas.com.br/arquivos/2019/8/art20190829-11.pdf>. Acesso em: 29 maio 2020.
- CONTRUCCI, Gustavo. **O Que É Evolução Do Direito?** São Paulo: Editora Brasiliense, 2010.
- DEFLEUR, Melvin L; ROKEACH, Sandra. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993.
- DOWBOR, Ladislau et al. **Desafios da Comunicação**. Petrópolis: Vozes, 2000.
- FERREIRA, Verônica Motta Cesar. **Família, separação e mediação**: uma visão psicojurídica. São Paulo: Método.
- FESTINGER, Leon. **Teoria Da Dissonância Cognitiva**. Rio: Zahar Editores, 1975.
- FILHO. Ciro Marcondes. **O Escavador de Silêncios**: formas de construir e de desconstruir sentidos na comunicação. São Paulo: Paulus, 2004.
- FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; JUNIOR, Marcos Julio Ovivé Malhadas. **Mediação e Solução de Conflitos**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2008.

FISCHER, Roger et al. **Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessão**. Tradução de Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

GRUNSPUN, Haim. **Mediação familiar, o mediador e a separação de casais com filhos**. São Paulo: LTr, 2000.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do Cansaço**. Rio de Janeiro: Vozes, 2017.

HEYNES, John M; MARODIN, Marilene. **Fundamentos da Mediação Familiar**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

HOHLFELDT, Antônio; MARTINO, Luiz; FRANÇA, Vera Veiga (org.). **Teorias da Comunicação: Conceitos, Escolas e Tendências**. Petrópolis: Vozes, 2001, p. 63.

JÚNIOR, Marcos Ehrhardt; ALVES, Leonardo Barreto Morreira (Coord.). **Leituras Complementares: Direito das Famílias**. Salvador: JusPODIVM, 2010.

LAGO, Lúcia Stella Ramos do. **Separação de fato entre os cônjuges: efeitos pessoais**. São Paulo: Saraiva, 1989.

LEITE, Eduardo de Oliveira (Coord.). **Mediação, Arbitragem e Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

LIPOVETSKY, Gilles. **A Felicidade Paradoxal: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo**. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

LUHMANN, Niklas. **A Improbabilidade da Comunicação**. Lisboa: Vega, 2006.

LUHMANN, Niklas. **A Realidade dos Meios de Comunicação**. São Paulo: Paulus, 2005.

LUHMANN, Niklas. **Introdução à Teoria dos Sistemas**. Petrópolis: Vozes, 2011.

LUHMANN, Niklas. **La Sociedad de la Sociedad**. México: Herder Editorial/Universidad Iberoamericana, 2007.

LUHMANN, Niklas. **O Amor Como Paixão Para a Codificação da Intimidade**. Rio de Janeiro: Editora Bertrand Brasil, 1991.

LUHMANN, Niklas. **O Direito da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2016.

LUHMANN, Niklas. **Sistemas Sociais: lineamientos para una teoría general**. Barcelona: Anthropos, 1998.

MANSILLA, Dario Rodrigues; NAFARRATE, Javier. **Introducción a la Teoría de la Sociedad de Niklas Luhmann**. México: Editorial Herder, 2008.

MARODIN, Marilene; HAYNES, John M. **Fundamentos da Mediação Familiar**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

- MARODIN, Marilene; MOLINARI, Fernanda. (org.). **Mediação de Conflitos: paradigmas contemporâneos e fundamentos para a prática**. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2006.
- MORAIS, Jose Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marodin. **Mediação e Arbitragem: Alternativas à Jurisdição!** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.
- OLIVEIRA, Ângela. **Mediação: métodos de resolução de controvérsias**. São Paulo: LTr. ,1999.
- PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016.
- PARSONS, Talcott. **O Sistema das Sociedades Modernas**. São Paulo: Pioneira, 1974.
- PINTO, Ana Célia Roland Guedes. **O Conflito Familiar Na Justiça: Mediação e o exercício dos papéis**. São Paulo: Revista do Advogado. n. 62 mar. 2001.
- RAMIRES, Vera Regina; CAMINHA, Renato. (org.). **Práticas em Saúde no Âmbito da Clínica-Escola: a teoria**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.
- REGLA, Josep Aguiló. **A Arte da Mediação: argumentação, negociação e mediação**. Curitiba: Alteridade, 2018.
- ROCHA, Leonel Severo (org.). **Paradoxos da Auto-Observação: percursos da teoria jurídica contemporânea**. Ijuí: Unijuí, 2013.
- ROCHA, Leonel Severo. **Epistemologia Jurídica e Democrática**. São Leopoldo: Unisinos, 2003.
- ROCHA, Leonel Severo; GUBERT, Roberta Magalhães. **A Mediação e o Amor na Obra de Luis Alberto Warat**. Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas, Pouso Alegre, v. 33, n. 1, p. 120, jan./jun. 2017.
- RODRIGUES, Silvana Yara de Castro. **Mediação Judicial no Brasil**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017.
- SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.
- SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.
- SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação de Família**. Belo Horizonte: Del Rey, 1999.
- SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e Prática da Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.
- SILVA, João Roberto da. **A mediação e o processo de mediação**. São Paulo: Paulistanajur, 2004.
- SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. (org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Altas, 2013.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação**: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Editora Unijuí, 2012.

SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler. (org.). **Acesso à Justiça e Mediação**. Curitiba: Multideia, 2013.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Civis**. São Paulo: Método, 2008.

TOFFOLI, José Antônio Dias. **Justiça em Números**: transparência e eficiência a serviço do cidadão. In: Conjur. 30 agosto 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-ago-30/justica-numeros-transparencia-eficiencia-servico-cidadao>. Acesso em: 29 maio 2020.

VASCONCELLOS, Maria José Esteves de. **Pensamento sistêmico**: novo paradigma da ciência. 2. ed. Campinas: Papyrus, 2003.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2018.

VESTING, Thomas. **Teoria do Direito**: uma introdução. São Paulo: Saraiva, 2015.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação**: teoria e prática – guia para utilizadores e profissionais. Lisboa/Portugal: Agora Comunicações, 2005.

WARAT, Luis Alberto. **A Rua Grita Dionísio!** Direitos humanos da alteridade, surrealismo e cartografia. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na Pororoca**: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WILDE, Zulema D.; GAIBROS, Luis M. **O Que é Mediação**. Trad. Soares Franco. Lisboa/Portugal: ApPrint, 2003.