

MEDIAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Fabiana Borba Hilário¹

1 INTRODUÇÃO

A necessária luta pela transformação na comunicação, o entendimento como meio e a esperança de uma nova cultura são qualificadores dos métodos consensuais e da mediação por excelência em um processo de solução de conflitos, em especial às relações familiares, em que se objetivam os momentos e suas consequências. Um método autocompositivo, judicial ou extrajudicial de ocorrências múltiplas e, nem sempre, de motivadores justos.

O objetivo principal deste estudo está centrado na utilização das técnicas de mediação e no conjunto de atuação junto aos conflitos familiares, na busca do resultado com a utilização multidisciplinar. As dificuldades atuais do judiciário em solução de conflitos, o sobrecarrega e não confere a melhor decisão entre as partes e leva à mediação a responsabilidade de solucionar em consenso. Esta via de aproximação pode auxiliar os familiares e também proporcionar-lhes a retomada do diálogo.

Desta forma, para obter-se uma abordagem que introduzisse a problemática permeada de possibilidades de soluções, este trabalho compõe-se em dois capítulos. Ambos foram desenvolvidos a partir de técnicas de análise doutrinária, nas quais os autores convergem e divergem em aspectos relevantes dos procedimentos, tanto judiciais como extrajudiciais.

No primeiro explana-se sobre os meios disponíveis, como a caixa de ferramentas para pacificar as relações jurídicas no Direito de Família, a conceituação do conflito e seus reflexos nas relações familiares, as formas de comunicação e as expectativas, um novo caminho para uma cultura de paz e a mediação como transformadora de comportamento social.

O capítulo seguinte traz a mediação como sendo método adequado aos procedimentos, as políticas públicas e a instrumentalização. Tais elementos introduzem na pesquisa a complexidade do instrumental e a sua compreensão. Apresenta-se também uma abordagem dos panoramas familiares, os elos de contribuição e os diálogos perdidos, as conversas interrompidas e, por consequência, a ausência total de entendimento, porta aberta da dissolução familiar.

¹ Advogada, OAB/RS 115.407, Membro da Comissão de Família e Sucessões da OAB/RS, da Comissão da Mulher advogada, da BPW Brasil. Especializada em Família e Sucessão pela Fundação do Ministério Público, Coordenadora Adjunta da Comissão de Mediação do IBDFAM/RS.

2 CONCEITO DE CONFLITO E SEUS REFLEXOS

Newton², certa vez, proferiu que “a toda ação há sempre uma reação oposta e de igual intensidade: as ações mútuas de dois corpos um sobre o outro são sempre iguais e dirigidas em sentidos opostos”. Vasconcelos³ refere-se à identificação de uma relação de adversidades como sendo de maneira natural, ou seja, da própria essência humana. O intencional das partes na busca do resultado sem o questionamento da parte adversa ou sua saída da disputa e a maneira como vai acontecer a conquista, não está em jogo.

Tartuce⁴ leciona que nas relações familiares, o conflito emerge como um escudo de autodefesa para tornar-se um aríete do combate. Não menos verdade, a busca em modificar este paradigma social, em sede de movimento geral entre doutrinadores e operadores, tem gerado controvérsias, ou seja, estamos diante de um novo cenário. É neste enfoque que é avaliada a mediação, utilizando-se os recursos das ferramentas, técnicas e procedimentos com uma metáfora denominada, cujo objetivo é o da solução consensual a possibilitar uma relação continuada, se assim desejarem os mediandos.

A organização destas ferramentas em grupos, conforme Almeida⁵ oportunizam a escolha e o momento adequado ao desenvolvimento da mediação. Assim, as etapas, os procedimentos, a comunicação e as negociações, formam uma ordenação básica para a estrutura de desenvolvimento de todo o processo, embora na prática, possam se inserir e até mesmo se antecipar umas às outras. Estas propostas de divisões e subdivisões, não tem o caráter imutável e não acompanham uma determinada escola ou linha teórica, apenas se propõem a compor uma estrutura de organização.

Nesta mesma direção, Rosa⁶ entende que existem várias formas de conflitos que, convergem para uma formatação social, onde o que prevalece é a obtenção da maior abrangência favorável, na qual nos inserimos como coadjuvantes dos conflitos alheios, mas que, na ausência da percepção do todo, somos atingidos, até mesmo por se tratar de uma cultura social que não estimula o diálogo, optando por acomodações.

² NEWTON, Isaac. **Astrônomo, alquimista, filósofo natural, teólogo e cientista inglês, mais reconhecido como físico e matemático.** Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Isaac_Newton. Acesso em: 2 out. 2023.

³ VASCOCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** 5. ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Forense/Método, 2017. p.21.

⁴ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis.** 2. ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Forense/Método, 2015. p.217-218.

⁵ ALMEIDA, Tania. **Caixa de ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos.** São Paulo: Dash, 2014. p.35-36.

⁶ ROSA, Conrado Paulino da. **Desatando e criando laços: os novos desafios da mediação familiar.** Belo Horizonte: Del Rey, 2012. p.159-160.

O conflito é mais abrangente do ponto de vista da construção interior do indivíduo. Demarchi⁷ toma como ponto de partida que o julgamento para a tomada de posição, deva passar necessariamente por uma avaliação sobre a sua própria essência, o que não significa a desconstrução do paradigma ao qual a sociedade condiciona, mas estabelece um critério de abordagem sob a ótica da psicologia e está vinculada ao comportamento do ser humano.

Bastos⁸ entende que por via de consequência, o regramento jurídico ampliou a necessidade da via consensual, o objetivo passa a ser o indivíduo, não mais os bens, como no testamento. É necessário buscar uma compreensão do modelo familiar, não mais como um elo individual, sozinho, mas essencialmente como uma corrente interligada pelo afeto. Este é o viés do entendimento da valorização da pessoa e sua dignidade a sustentar a visão de uma regra moral de independência e liberdade, por uma regra moral de responsabilidade ou ajuda mútua.

Essa contextualização, segundo Vasconcelos⁹ estabelece as circunstâncias da solução do conflito resumidamente em quatro espécies “decorrentes da convivência social do homem com suas contradições; a) conflito de valores, b) conflitos de informação, c) conflitos estruturais, d) conflitos de interesse”. Nesta linha de raciocínio e de interpretação histórica, permanece o objetivo sempre presente da solução conquistada ou atribuída aos moldes do momento e do local onde ela acontece, diga-se, presente o efeito da disputa.

Nessa mesma direção, Rosa¹⁰ leciona que, até por uma nova consciência social e novos rumos, novas tendências e relacionamentos com novas atitudes, posturas e direções, podemos destacar a afetividade como um uma mudança de padrão com poder de modificar o próprio conteúdo familiar, enquanto grupo, para torná-lo mais compreensivo e menos individualista.

Encontrar formas de comunicação para a solução consensual dos conflitos é a questão. As técnicas ofertadas para mediar possuem relações até mesmo à terapia; no entanto, convergem para um objetivo único: a reconstrução da expectativa que deu origem à relação, a retomada da comunicação, como forma de valorizar e destacar o afeto como norteador

⁷ DEMARCHI, Juliana. **Mediação e gerenciamento do processo**: técnicas de conciliação e mediação. São Paulo: Atlas, 2007. p.51.

⁸ BASTOS, Isis Boll de Araújo. Constitucionalização do Direito Civil: mudança de paradigma que afeta a compressão patrimonialista sobre a sucessão testamentária na contemporaneidade. In: BARBEDO, Cláudia Gay (Coord.). **Debates contemporâneos sobre direitos das sucessões**. Porto Alegre: Uniritter, 2014. p.148.

⁹ VASCONCELOS, 2017. p.25.

¹⁰ ROSA, 2012. p.161.

fundamental.¹¹ A seguir, o conhecimento destas formas de comunicação e as respectivas expectativas.

2.1 Formas de comunicação e expectativas

2.1.1 Escutar

É a capacidade de entender, compreender situações, segundo Rosa¹² é o uso do discernimento, proporcionando às partes condições de igualdade e comunicação bilateral. Na visão de Silva¹³ é o entendimento da capacidade individual de manifestação, escutar obrigatoriamente, em especial neste momento em que as formas de comunicação se revelam como uma necessidade do ser humano de ser ouvido. Ela se mostra como fundamental para o entendimento de toda a questão colocada em análise, ponderações como simples mudanças de texto fazem toda a diferença na aplicabilidade da mediação pelo mediador.

2.1.2 Permitir

Na medida em que a responsabilidade dos resultados é devida aos próprios protagonistas do impasse, permitir é o retorno do diálogo. Habilita a saída do impasse, transforma o resultado em superação e oportunidade. Ainda para Tartuce¹⁴ a comunicação deve ser imprimida de forma eficiente e objetiva, com respeito ao ponto de vista do outro. Esta é a função do mediador: avaliar as situações que possam desenvolver uma comunicação produtiva.

2.1.3 Reconstruir

A forma de obter-se a mudança da comunicação fragmentada e destrutiva. Para tanto, a intercompreensão a ser alcançada depende da percepção e do exercício constante das formas de comunicação e de sua reconstrução, em modo de inadequação pelos efeitos da ruptura familiar. A linguagem do conflito se insere nos diálogos, quando existem, ou pelas expressões usuais, transformando os encontros familiares em um conjunto de linguagens de conflito.¹⁵

¹¹ BOLZAN, José Luis de Moraes; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativa à jurisdição. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do advogado, 2018. p.147.

¹² ROSA, op. cit. p.198.

¹³ SILVA, João Roberto. **A mediação e o processo de mediação**. São Paulo: Paulistanajur Ltda, 2004. p.96.

¹⁴ TARTUCE, 2015. p.217-218.

¹⁵ BARBOSA, Aguida Arruda. **Mediação familiar interdisciplinar**. São Paulo: Atlas, 2015. p.71-72.

2.1.4 Perguntar

Para Spengler¹⁶, eis uma arte, pois os questionamentos devem produzir efeitos produtivos, auxiliando na compreensão e, essencialmente, no acolhimento, caracterizando a aproximação. As perguntas, em dois grandes blocos, são classificadas como abertas ou incentivadoras. As abertas são prioritárias e estabelecem uma explicação mais pormenorizada. As fechadas, ou específicas, funcionam como um transmissor de revelação imediata do entendimento do desenvolver da mediação.

A Metacomunicação ou o emprego das linguagens não verbais, adiciona a responsabilidade do mediador enquanto avaliador da comunicação existente. Como gestos e demais expressões definem a expectativa de cada um dos mediandos.¹⁷ Conceição¹⁸ descreve a metacomunicação como um comportamento a transmitir mensagens não verbais, não invariavelmente definindo o nível de relação entre indivíduos. Quando acontece associada à linguagem verbal, tem o poder de amplificar a comunicação, maximizando a sua intenção.

Especialmente no ambiente da mediação familiar, para Almeida¹⁹, estes comportamentos, frequentes, cedem espaço para a interpretação de possibilidade errônea, tendo em vista que os mediandos, tendem a se entender dentro desta comunicação. Assim, no espaço da comunicação, o estudo, o conhecimento desta esfera da psicologia sistêmica é extremamente importante, tanto para os mediandos como para o mediador. Entretanto, é necessário trilhar um novo caminho, voltado para a transformação social.

3 MEDIAÇÃO COMO TRANSFORMADORA DE COMPORTAMENTO SOCIAL

Para a compreensão do efeito transformador no comportamento social, necessário se fazer uma distinção entre a mediação como um todo de resultados e transformadora por estes e a mediação com uma característica individual, ou parte da mediação, que chamamos de transformadora. Na visão de Oliveira²⁰, especificamente, o mediador passa a ser um integrante

¹⁶ SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria a prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016. p.54-55.

¹⁷ WINTER, Débora. Significado de metacomunicação. In: **Dicionário Informal**, 2008. Disponível em: <https://www.dicionarioinformal.com.br/metacomunicação/>. Acesso em: 2 out. 2023.

¹⁸ CONCEIÇÃO, Catarina Vargues. **Conceito de metacomunicação**: comunicar sobre comunicação. Disponível em: <http://knoow.net/ciencsocioishuman/psicologia/metacomunicacao-comunicar-sobre-comunicacao/>. Acesso em: 3 out. 2023.

¹⁹ ALMEIDA, 2014. p.37.

²⁰ OLIVEIRA, Artur Coimbra de. **Estudos de arbitragem mediação e negociação**: para a verificação da eficácia de uma mediação transformadora. v. 4. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2007.

do sistema, abandonando a figura do controlador externo do conflito e assume o papel de um integrante capaz de trazer à compreensão as questões em desalinho.

Ao detalhar a visão comportamental da mediação em relação aos conflitos, enquanto geradora de resultados, Martins²¹ se posiciona entre os autores que encontram uma ideologia subjacente à prática e dependente do avaliador, visto que não trabalham o resultado, mas o conflito em si. E contextualizam com uma divisão entre objetivos, nas questões materiais, e subjetivos quando tem o viés da relação anterior, há a pré-existência de um conhecimento anterior.

Ao trabalhar a significância social, Casella²² destaca o resultado que a mediação provoca nos seus diversos formatos, o que se pretende é a avaliação formal, ou aquela que se destina ao processo de mediar em busca do que se poderia chamar de resultado positivo. Estes resultados, advindos de programas de avaliação constante, são relevantes do ponto de vista social, mas enquadrados no registro como resultado satisfatório, não fazendo referência ao modelo obtido. Ou seja, a ação transformadora se dá por resultado.

Como um conceito em relação à mediação e à interação no contexto da sociedade, Barbosa²³ entende a mediação como um novo conjunto de normas a regular a relação dos indivíduos, com o poder de formar uma nova mentalidade. Uma observação objetiva, tratando a conceituação sob o enfoque de um modelo eleito pelo conjunto social. Nesta perspectiva, atuando paralelamente a novas conquistas sociais, os princípios morais devem acontecer de maneira a se transformarem em uma nova realidade nos litígios, especialmente no Direito de Família.

Outra visão do tema, explica Robles²⁴, a avaliação do modelo de pesquisa sob a ótica dos objetivos, posiciona a dissociação familiar como segundo maior processo de estresse. Por averiguação, aumenta a responsabilidade para visar a mediação como transformadora de comportamento social. Assim, os efeitos demandados da mediação, mitigados ou não, vão refletir neste comportamento, tendo em vista que se buscou o resultado apaziguado, compreendido e solucionado por consensualidade, essencialmente por cumplicidade, entendida como resultado de efeitos de mútua aceitação.

²¹ MARTINS, Alessandra Negrão Elias. **Mediação familiar para idosos em situação de risco**. São Paulo: Blucher, 2017. [ebook]. p.39-40.

²² CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de. **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Fórum, 2009. p.223.

²³ BARBOSA, Aguida Arruda. A lei nº 13.140/2015 - lei que instituiu a mediação - atendeu seu propósito? **Revista IBDFAM**. ed. 36. dez. 2017/jan.2018. p.12.

²⁴ ROBLES, Tatiana. **Mediação e Direito de Família**. 2. ed. São Paulo: Ícone, 2009. p.62.

É necessário que haja na prática forense, Delgado²⁵ defende um encontro de situações de conflitos de profundidade, com reflexos a todos os envolvidos. Especialmente os desgastes emocionais se expõem ao nível coletivo e passam a permanecer no cotidiano daqueles que têm o contato mais direto, do juiz ao estagiário, e com a expressão de infanda alta tortura, revela o ensinamento mais moderno: a necessidade da compreensão e da solução apaziguada.

Este reconhecimento da necessária modificação comportamental advinda da mediação, referenda os institutos que servem de justificativa ou base de argumento favorável. Grinover²⁶ destaca o ponto em que a crise da justiça recria a via conciliadora de maneira efetiva. Em dois fundamentos básicos de toda relação, funcional e social, entendendo que o posicionamento da justiça deu a partida para a modificação necessária e abrangência de caráter social, especialmente familiar.

No entendimento de Watanabe²⁷ é previsível, ou simplesmente almejado pelos promotores destas modificações, que a modificação comportamental da sociedade se revele mais ativa, ou seja, com maior responsabilidade nas relações que se compreendam com a colocação de mediadores. Este ponto de observação torna os novos enfrentamentos mais amenos, ou com a identidade da questão familiar solúvel por entendimento.

3.1 Mediação como método adequado nas soluções de conflitos familiares

A distribuição da justiça com base no litígio é a essência da tradição brasileira, induzindo as pessoas a buscar um rumo contrário à negociação. Os dispositivos do Novo Código de Processo Civil, segundo Tartuce²⁸, possuem características próprias, basicamente no sentido do reforço da instituição familiar. Vêm ao encontro a uma nova realidade, a uma predisposição ao acordo. São esforços no empreendimento de ações consensuais e da interdisciplinaridade como meio de auto composição.

Vasconcellos²⁹ leciona que os modelos de mediação inferem como irá se desenvolver todo o processo, se direcionado ao acordo, de forma avaliativa ou facultativa, ou de acordo com a relação, circular-narrativa ou transformativa. No entanto, o mediador deverá atuar sempre como um

²⁵ DELGADO, José. **Mediação**: um projeto inovador. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, 2003. v. 22. p.10-12.

²⁶ GRINOVER, Ada Pellegrini. **Mediação e gerenciamento do processo**: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação. São Paulo: Atlas, 2013. p.2-3.

²⁷ WATANABE, Kazuo. Seminário de mediação: um projeto inovador. **CNJ**: Cadernos do CEJ. v. 22. p.49.

²⁸ TARTUCE, 2015. p.328-329.

²⁹ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 3. ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Forense/Método, 2014. p.190-191.

facilitador: deixar fluir as ponderações, construir o resultado sem protagonismo e permitir aos mediandos a livre iniciativa, sem questionamentos paralelos ou conversas seccionadas, usando da psicologia dos relacionamentos e posicionando-se com absoluta imparcialidade.

A mediação é o conjunto de movimentos, intenções, interações e identificações de problemas e situações de complexidade sistêmica.³⁰ Para Spengler³¹, o normativíssimo jurídico, ou a norma como objeto, somente é superável pela mediação. Essencialmente por sua condição de autonomia, que determina o alcance nas relações sociais de plena capacidade de reagir por suas próprias definições ou como forma de produzir diferenças, é um procedimento absolutamente democrático, interagindo sob sua dominação, superando o antigo coadjuvante jurídico de solução, estritamente jurisdicional.

Moore³² define mediação como sendo a aceitação de uma terceira parte no conflito com poder de decisão limitado, que propõe uma ajuda na solução, por voluntariedade das partes com a minimização de custos e danos psicológicos. Objetiva o resultado como um determinante de viés continuado ou o fortalecimento das relações enfraquecidas, oportunizando a solução através do consenso e da compreensão mútua.

Para Groeninga³³ a transição do conflito para o entendimento acontece pelo retorno do diálogo, da comunicação, pelo equilíbrio das vontades e das relações. Partindo desta premissa, encontra-se o motivador da mediação como um método autocompositivo e voluntário, aplicável nas relações de resoluções de conflito com bens disponíveis e indisponíveis, no âmbito do Direito Civil Público e Privado e no ramo do Direito de Família, objeto de estudo desta pesquisa.

Dentro desta perspectiva, para Vasconcelos³⁴ a mediação é o método de comunicação, escuta ativa e transformadora de conflitos interpessoais, em que os mediandos escolhem ou aceitam um terceiro facilitador com habilidades técnicas, para conduzir este processo de diálogo, sem perderem a autonomia, a essência de todo processo, o que distingue de outras fórmulas de solução de conflitos.

Como forma de concentrar a mediação enquanto solução adequada para conflitos familiares, mister se faz a definição mais resumida ou sintética do contexto de mediar, como, antes

³⁰ MOVIMENTO: clínica e escola de Psicologia Sistêmica. **Sobre a teoria sistêmica**. Disponível em: <http://sistemica.com.br/perguntas-frequentes/>. Acesso em: 25 set. 2023.

³¹ SPENGLER, 2016. p.27.

³² MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para resolução de conflitos. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. p.28.

³³ GROENINGA, Giselle Câmara. Humanização da Justiça. **Revista IBDFAM**, ed. 36, dez.2017/jan.2018. p.9.

³⁴ VASCONCELOS, 2014. p.60-65.

de tudo, um método de prática da comunicação. Ou, como Silva propõe³⁵ um posicionamento positivo como base de sustentação de todo o processo, sendo esta uma condição essencial.

No entender de Tartuce³⁶:

Mediação é o meio consensual de abordagem de controvérsias em que uma pessoa isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação entre as pessoas para propiciar que elas possam, a partir da restauração do diálogo, encontrar formas produtivas de lidar com as disputas.

Em outras palavras, mediar é descobrir a causa, o efeito e a possibilidade, para tratar a condução, a maneira, o procedimento adequado ou como ele se mostra dentro da mediação, no intuito de restabelecer as relações. O conhecimento das origens da controvérsia é essencial à mediação. Para tanto, a abordagem se realiza sobre dois modelos. Quando busca a solução do conflito, é disciplinar; quando pretende transformar, é multidisciplinar.³⁷

Neste início preambular do estabelecimento da mediação, torna-se imprescindível prestar esclarecimentos aos participantes, que tomam ciência das características próprias e reguladoras norteadoras de seu transcurso. Para Tartuce³⁸ o importante é que o condutor do meio consensual seja preparado, técnica e psicologicamente, para promovê-lo, tudo aconselhando que não seja ele o próprio juiz togado, a quem toca julgar contenciosamente o conflito.

Superada a fase inicial, seguem-se as narrativas e escutas alternadas entre os mediandos. O tempo de abordagem é equilibrado, caso necessário com uma ou mais sessões, até que se possa recontextualizar, construir a compreensão das necessidades e interesses em comuns, expostos pelos mediandos. Esta construção poderá levar ou não a um consenso.³⁹

Assim, nesta postura, não se espera o ganhar ou perder como objetivo final. Busca-se uma forma mais equilibrada nos resultados pretendidos, estando o maior destaque relacionado ao resgate de uma comunicação entre os mediandos, principalmente nas relações continuadas no Direito de Família.⁴⁰

³⁵ SILVA, 2004. p.15.

³⁶ TARTUCE, 2015. p.51.

³⁷ Ibid. p.52.

³⁸ Id. **Mediação no Novo CPC**: questionamentos reflexivos. Disponível em: <http://fernandartartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/02/Mediação-no-novo-CPC-Tartuce.pdf>. Acesso em: 3 out. 2023.

³⁹ VASCONCELOS, 2014. p.60.

⁴⁰ TARTUCE, 2015. p.55.

3.2 Instrumentalização legal

Em seu entendimento, Grinover⁴¹ estabelece como marco regulatório da mediação judicial a resolução 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça, dispositivos do Novo Código de Processo Civil e a Lei de mediação nº 13.140/2015. Em conjunto com outras resoluções e leis, formam o quadro da política judiciária, em breve resumo, dentro das suas complexidades e interações. Após um grande movimento de acesso à justiça, deu efetividade a mediação, e todo um sistema de garantias, agilidade e transparência, admitida também para a União e os Estados e Municípios.

O Conselho Nacional de Justiça, assumindo a responsabilidade de políticas públicas destinadas aos conflitos de interesses, editou a Resolução nº 125/2010, onde atribui ao judiciário a organização e a criação de Núcleos e Centros Judiciais de solução de conflitos, os CEJUSCs. Estabeleceu, desta forma a competência e a capacitação com princípios de atuação em todo o sistema, bem como a criação de código de ética específico e estatísticas de avaliação do comportamento dessas decisões.⁴²

De acordo com Ghisleni⁴³ a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça instituiu a Política Pública nacional de tratamento adequado aos conflitos através da utilização de meios consensuais de tratamento de litígios, como a mediação e a conciliação. Tal medida assegura à sociedade o direito de resolver seus conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. A autora entende a mediação como uma mudança de mentalidade tanto dos operadores do direito como dos demais envolvidos, mas adverte para uma fragilidade do sistema, a começar pela própria expressão “políticas públicas”, a qual entende ser muito ampla e vaga em seu objetivo.

Embora já se tenha procedimentos cartoriais anteriores às bases legais ora propostas, a Corregedoria Geral de Justiça (CGJ) publicou o Provimento nº 17/2013, autorizando e implementando, no Estado de São Paulo, a mediação e a conciliação extrajudicial, contemplando o acesso legal ao instituto, com a instalação das câmaras de mediação,

⁴¹ GRINOVER, Ada Pellegrini. **O Novo Código de Processo Civil**: questões controvertidas. São Paulo: Atlas, 2015. p.1.

⁴² FGV Mediação. **Leis e normas**. Disponível em: <http://ec2-34-201-249-83.compute-1.amazonaws.com/leis-e-normas-2/>. Acesso em: 3 out. 2023.

⁴³ GHISLENI, Ana Carolina; WALTRICH, Dhieimy Quelem; OLIVEIRA, Luthyana, Demarchi de Oliveira. Comentários aos artigos 1º ao 6º da resolução nº125 do CNJ, de 29 de novembro de 2010. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (Org.). **A Resolução 125 do CNJ e o papel do terceiro conciliador e mediador na sua efetivação**. Curitiba: Multideia, 2013. p.9-33. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/09/03a8471870fa447690f7b7a6a6838288.pdf>. Acesso em: 4 out. 2023.

conciliação e arbitragem nos cartórios e demais localidades propícias. O objetivo foi consolidar uma política pública de efeito permanente.⁴⁴

O Código do Processo Civil, Lei nº 13.105/2015, destaca em suas diretrizes a importância dos mecanismos de solução de conflitos através dos meios consensuais, mesmo no curso de processos judiciais já em andamento, em especial conforme o artigo 334 *caput*, no capítulo V da audiência de conciliação ou de mediação. Isso confere à produção das soluções um recurso de proteção legal e de entendimento quase que superior ao deslinde por oposições, tendo em vista que o desfecho se dá por consenso e aceitação das partes como a melhor solução, de forma autônoma, voluntária e de boa fé.⁴⁵

A Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, dispõe sobre a mediação como meio de solução de conflitos entre particulares e autocomposição no âmbito da administração pública. Traz como referência especial a solução dos conflitos por meio consensual, considerando a atividade do mediador como uma atuação técnica, imparcial e sem poder decisório, com o dever de revelar as partes qualquer fato que possa levantar dúvidas quanto ao seu procedimento.⁴⁶

Tartuce⁴⁷ em avaliação objetiva, ressalta a importância da mediação alinhada às demais formalidades legais, atendendo de forma especial as formulações de projetos de lei que tramitaram durante anos. Há, assim, o intuito de normatizar as relações de solução de conflitos, com referência, inclusive, às soluções extrajudiciais.

No encontro das estruturas oferecidas, ou a operacionalidade da Resolução 125/2010 do CNJ, e a Lei de Mediação (13.140/2015), Cabral⁴⁸ define como sendo necessário harmonizar suas disposições, referindo-se as duas enquanto tentativa justificada. Neste contexto de iniciativas, insere-se o comportamental da mediação como princípio de soluções consensuais de proposições com caráter facilitador e propulsor de procedimentos com agilidade extrajudicial. Ao mesmo tempo, define como auxiliar de demanda no tocante à diminuição de processos de mesmo sentido no judiciário.

⁴⁴ IBDFAM. **Assessoria de Comunicação**. Cartórios e demais serventias extrajudiciais de São Paulo poderão utilizar técnicas de mediação e conciliação. (10 jun. 2013). Disponível em: <http://www.ibdfam.org.br/noticias/5060/>. Acesso em: 5 out. 2023.

⁴⁵ BRASIL. **Lei nº 13.105, de 10 de março de 2015**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm. Acesso em: 1 out. 2023

⁴⁶ CIESP; FIESP. Câmara de conciliação, mediação e arbitragem. Lei de mediação. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Disponível em: <http://www.camaradearbitragem.org.br/pt/res/docs/Lei-Mediacao.pdf>. Acesso em: 2 out. 2023.

⁴⁷ TARTUCE, 2015. p.262-265.

⁴⁸ CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Permitir que cartórios façam conciliação e mediação é iniciativa bem-vinda. **Colégio Notarial do Brasil**. Disponível em: <http://colegionotarialrs.org.br/Noticias/VisualizarNoticia/5816>. Acesso em: 13 set. 2023.

O Provimento nº 67 de 26/03/2018, especificamente para dispor sobre os procedimentos de conciliação e de mediação nos serviços notariais⁴⁹, Cabral⁵⁰ define como origem, ou iniciativa, da seguinte forma:

A novidade mais recente foi o Provimento 67, de 26 de março de 2018, editado pelo corregedor nacional da Justiça, ministro João Otávio de Noronha, dispondo sobre os procedimentos de conciliação e mediação nos serviços notariais e de registro do Brasil. Trata-se de uma antiga reivindicação dos notários, que já vinham se estruturando para o oferecimento dos referidos serviços. Em 2016, houve uma consulta no CNJ (0003416-44.2016.2.00.0000) sobre dois temas: a) a possibilidade de os notários e registradores realizarem conciliações e mediações voluntariamente no âmbito judicial; e b) a viabilidade de os cartórios extrajudiciais prestarem serviços de conciliação e de mediação no âmbito extrajudicial. A primeira questão foi respondida positivamente. Já a segunda foi no sentido da necessidade de prévia normatização pelo CNJ, garantindo a padronização e a adequada fiscalização dos serviços, o que se concretizou por meio do provimento em comento.

Em outro sentido, Barbosa⁵¹ em referência ao provimento nº 67 do CNJ, afirma que não houve o esperado desafogo do judiciário. Da mesma forma, a expectativa de um aperfeiçoamento da prestação jurisdicional no sentido de consolidar a cidadania, enquanto direitos e deveres, não obteve, por este provimento, o resultado esperado. No entendimento de Leitão⁵² sobre o artigo 40, em referência às vedações contidas no mesmo, numa visão exclusivamente do ponto de vista cartorial a modificação esperada não aconteceu, e o reflexo sobre a transformação cultural não se concretizou.

Entre os ordenamentos, Spengler⁵³ destaca como aditivo de interpretação os fatos da origem do conflito, aqueles que, no seu entendimento, devem demonstrar claramente o caminho a seguir. A definição do método, conciliação ou mediação, o cunho objetivo ou subjetivo, ou a relação esporádica e a continuada, são situações reveladas por identificação das informações fornecidas no início das avaliações, quando são condensados todos os acontecimentos que deram origem ao conflito.

⁴⁹ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Atos administrativos**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm.documento.3415>. Acesso em: 15 set. 2023.

⁵⁰ CABRAL, 2023 [eletrônico].

⁵¹ BARBOSA, 2017/2018. p.12.

⁵² LEITÃO, Fernanda de Freitas. **A mediação e o provimento CNJ 67/18**. Migalhas, 22 de maio de 2018. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI280545,11049-A+mediacao+e+o+ provimento+ CNJ+6718>. Acesso em: 3 out 2023.

⁵³ SPENGLER, 2016. p.27.

4 CONCLUSÃO

Um dos principais objetivos propostos neste artigo foi demonstrar que o conflito é inerente às relações humanas e que, no Direito de Família, toma uma proporção ainda maior, pois versa sobre questões de necessidades e interesses não atendidos e as emoções se afloram cada vez mais. A mediação se encaixa como um mecanismo adequado para a busca da solução dos conflitos familiares; assim sendo, a abordagem da comunicação é uma das ferramentas da mediação que teve destaque por sua providência.

O Direito de Família, na sua essência, na medida em que se busca solucionar os conflitos familiares, fortalecendo suas relações, os resultados positivos serão refletidos dentro da nossa sociedade. A família é o laço forte que conduz todo o comportamento social.

Esta abordagem ainda se propôs a identificar e apresentar a mediação como instrumento judicial e extrajudicial. Assim, o intuito foi revelar um novo posicionamento à solução dos enfrentamentos familiares, de maneira a valorizar a compreensão e a postura consensual na solução dos conflitos. Tal posicionamento é oportunizado pela necessária busca de uma comunicação assertiva, através de ferramentas básicas da mediação, educando e facilitando o acesso à justiça e pela busca de soluções atuais

O conflito, passa por um novo processo de entendimento e o possível retorno ao diálogo nos eleva à categoria de uma nova realidade. Neste contexto, todos os programas e dispositivos colocados à disposição pelo Estado, judicial e extrajudicialmente e a admissão de procedimentos não tutelados, integram este conjunto de procedimentos com o propósito de um modelo adequado, menos conflitante e mais consensual.

Compreendendo a necessidade do preparo individual e coletivo, do conhecimento dos princípios subjacentes às normas, do questionamento e da revelação da necessidade de aporte profissional com qualificação para a atuação conjunta como fator de preponderância na composição dos mecanismos de viabilidade. Outra abordagem revelada com significativa importância, do ponto de vista da composição da mediação, estabelece o critério multidisciplinar como elemento necessário ao entendimento do problema e à proposta de solução.

A pacificação e a busca constante do entendimento, como forma de restabelecer as relações familiares, remete à mediação a responsabilidade da reconquista familiar, especialmente nestas relações em que as comunicações são interrompidas. É possível pensar numa realidade futura, descortinada pela mediação e o uso destas ferramentas como o meio pacificador mais adequado às convivências sociais e familiares.

5 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tania. **Caixa de ferramentas em mediação**: aportes práticos e teóricos. São Paulo: Dash, 2014.

BARBOSA, Aguida Arruda. A lei nº 13.140/2015 - lei que instituiu a mediação - atendeu seu propósito? **Revista IBDFAM**. ed. 36. dez. 2017/jan.2018. p.12.

_____. **Mediação familiar interdisciplinar**. São Paulo: Atlas, 2015.

BASTOS, Isis Boll de Araújo. Constitucionalização do Direito Civil: mudança de paradigma que afeta a compressão patrimonialista sobre a sucessão testamentária na contemporaneidade. In: BARBEDO, Cláudia Gay (Coord.). **Debates contemporâneos sobre direitos das sucessões**. Porto Alegre: Uniritter, 2014. p.148.

BOLZAN, José Luis de Moraes; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem**: alternativa à jurisdição. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do advogado, 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Atos administrativos**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm.documento.3415>. Acesso em: 15 set. 2023.

_____. **Lei nº 13.105, de 10 de março de 2015**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm. Acesso em: 1 out. 2023.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Permitir que cartórios façam conciliação e mediação é iniciativa bem-vinda. **Colégio Notarial do Brasil**. Disponível em: <http://colegionotarialrs.org.br/Noticias/VisualizarNoticia/5816>. Acesso em: 13 set. 2023.

CASELLA, Paulo Borba; SOUZA, Luciane Moessa de. **Mediação de conflitos**: novo paradigma de acesso à justiça. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

CIESP; FIESP. Câmara de conciliação, mediação e arbitragem. Lei de mediação. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Disponível em: <http://www.camaradearbitragemsp.com.br/pt/res/docs/Lei-Mediacao.pdf>. Acesso em: 2 out. 2023.

CONCEIÇÃO, Catarina Vargues. **Conceito de metacomunicação**: comunicar sobre comunicação. Disponível em: <http://knoow.net/ciencsocioishuman/psicologia/metacomunicacao-comunicar-sobre-comunicacao/>. Acesso em: 3 out. 2023.

DELGADO, José. **Mediação**: um projeto inovador. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, 2003. v. 22.

DEMARCHI, Juliana. **Mediação e gerenciamento do processo**: técnicas de conciliação e mediação. São Paulo: Atlas, 2007.

FGV Mediação. **Leis e normas**. Disponível em: <http://ec2-34-201-249-83.compute-1.amazonaws.com/leis-e-normas-2/>. Acesso em: 3 out. 2023.

GARBELINI, Viviane Maria Penteadó. **Negociação e conflitos**. Curitiba: InterSaberes, 2016.

GHISLENI, Ana Carolina; WALTRICH, Dhieimy Quelem; OLIVEIRA, Luthyana, Demarchi de Oliveira. Comentários aos artigos 1º ao 6º da resolução nº125 do CNJ, de 29 de novembro de 2010. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (Org.). **A Resolução 125 do CNJ e o papel do terceiro conciliador e mediador na sua efetivação**. Curitiba: Multideia, 2013. p.9-33. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/09/03a8471870fa447690f7b7a6a6838288.pdf>. Acesso em: 4 out. 2023.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação**. São Paulo: Atlas, 2013.

_____. **O Novo Código de Processo Civil: questões controvertidas**. São Paulo: Atlas, 2015.

GROENINGA, Giselle Câmara. Humanização da Justiça. **Revista IBDFAM**, ed. 36, dez.2017/jan.2018. p.9.

IBDFAM. **Assessoria de Comunicação**. Cartórios e demais serventias extrajudiciais de São Paulo poderão utilizar técnicas de mediação e conciliação. *Ibdfam*, 10 jun. 2013. Disponível em: <http://www.ibdfam.org.br/noticias/5060/>. Acesso em: 5 out. 2023.

LEITÃO, Fernanda de Freitas. **A mediação e o provimento CNJ 67/18**. Migalhas, 22 de maio de 2018. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI280545,11049-A+mediacao+e+o+provimento+CNJ+6718>. Acesso em: 3 out 2023.

MARTINS, Alessandra Negrão Elias. **Mediação familiar para idosos em situação de risco**. São Paulo: Blucher, 2017. [*ebook*]. p.39-40.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para resolução de conflitos**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MOVIMENTO: clínica e escola de Psicologia Sistêmica. **Sobre a teoria sistêmica**. Disponível em: <http://sistemica.com.br/perguntas-frequentes/>. Acesso em: 25 set. 2023.

NEWTON, Isaac. **Astrônomo, alquimista, filósofo natural, teólogo e cientista inglês, mais reconhecido como físico e matemático**. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Isaac_Newton. Acesso em: 2 out. 2023.

OLIVEIRA, Artur Coimbra de. **Estudos de arbitragem mediação e negociação: para a verificação da eficácia de uma mediação transformadora**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2007.

ROBLES, Tatiana. **Mediação e Direito de Família**. 2. ed. São Paulo: Ícone, 2009.

ROSA, Conrado Paulino da. **Desatando e criando laços: os novos desafios da mediação familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2012.

ROSA, Conrado Paulino da. **iFamily: um novo conceito de família?** São Paulo: Saraiva, 2013.

SIGNATES, Luiz. Estudo sobre o conceito de mediação. **Novos Olhares**, n. 2, p.37-49, jul./dez. Disponível em: <http://www.tjap.jus.br/portal/images/stories/documentos/eventos/texto---estudo-sobre-o-conceito-de-mediacao.pdf>. Acesso em: 30 set. 2023.

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

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria a prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos**. Disponível em: <http://fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/02/Mediação-no-novo-CPC-Tartuce.pdf>. Acesso em: 3 out. 2023.

_____. **Mediação nos conflitos civis**. 2. ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Forense/Método, 2015.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 3. ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Forense/Método, 2014.

_____. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 5. ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Forense/Método, 2017.

WATANABE, Kazuo. Seminário de mediação: um projeto inovador. **CNJ: Cadernos do CEJ**. v. 22. p.49.

WINTER, Débora. Significado de metacomunicação. In: **Dicionário Informal**, 2008. Disponível em: <https://www.dicionarioinformal.com.br/metacomunicação/>. Acesso em: 2 out. 2023.