

MÉTODOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS: ASPECTOS GERAIS DA ATUAÇÃO DO MEDIADOR SOB O ENFOQUE HUMANISTA

Jaianny Saionara Macena de Araújo
Advogada

Leonam Amitaf Ferreira Pinto de Albuquerque
Licenciatura em Psicologia

Resumo

Os métodos extrajudiciais de solução de controvérsias constituem tentativa eficiente de garantir e humanizar o direito do cidadão ao efetivo acesso à justiça. Proporcionam ao Poder Judiciário múltiplas portas em razão de seu caráter dialógico, humanizado, menos técnico e burocrático. Sob esses aspectos, o presente trabalho tem por objetivo apresentar a metodologia humanista de resolução de conflitos como meio de compreensão e solução de litígios, fundamentada em conhecimentos interdisciplinares e nos pressupostos teóricos do pensamento humanista e da Abordagem Centrada na Pessoa, de Carl Rogers. O método de abordagem utilizado foi o dedutivo, tendo em vista que se partiu da pressuposição mais ampla de efetivação da dignidade humana dos sujeitos envolvidos no embate submetido à resolução, utilizando-se de um procedimento célere e desburocratizado, o que fundamentou a atuação do facilitador e a regulação estatal. Para o levantamento dos dados, foi utilizada a técnica de pesquisa da documentação indireta, manejada pela pesquisa bibliográfica, para a formação do referencial teórico a ser empregado na construção de toda a investigação, bem como pela pesquisa documental com a coleta de dados em textos legais e relatórios institucionais. Conclui-se que o instituto da mediação, enquanto instrumento de autocomposição de conflitos, permite às partes recorrerem a um terceiro ou painel de terceiros imparciais, com notórios saberes jurídicos e especialistas na matéria do litígio, de maneira que constitui uma ferramenta importante de solução de controvérsias, junto a outros mecanismos compositivos, como a negociação, a arbitragem, a conciliação e a própria jurisdição.

Palavras-chave: Métodos extrajudiciais de solução de controvérsias. Mediação. Metodologia humanista.

Abstract

Out-of-court methods of dispute settlement are an efficient attempt of guarantee and humanize the citizen's right to effective access to justice. They provide the

Judiciary with multiple doors because of its dialogic, humanized, less technical and bureaucratic character. The purpose of this paper is to present the humanist methodology of conflict resolution as a means of understanding and solving litigation, based on interdisciplinary knowledge and the theoretical assumptions of humanistic thinking and the Carl Rogers' Person Centered Approach. The method of approach used was the deductive one, considering that it was based on the broader predisposition of the human dignity of the subjects involved in the conflict submitted to the resolution using a fast and unbureaucratized procedure, which is based on the facilitator's performance and the state regulation. For the data collection, we used the indirect documentation research technique, managed by the bibliographical research, for the formation of the theoretical reference to be used in the construction of all the investigation, as well as the documentary research with the collection of data in legal texts and institutional reports. It is concluded that the mediation institute, as an instrument of self-composition of conflicts, allows the parties to have recourse to a third party or panel of impartial third parties, with well-known legal expertise and experts in the field of litigation, so that it is an important tool in solving controversies, along with other composite mechanisms, such as negotiation, arbitration, conciliation and jurisdiction.

Key-words: Out-of-court methods of dispute settlement. Mediation. Humanist methodology.

1 Introdução

O acesso à justiça tem sido um dos temas mais discutidos entre os operadores do Direito, tendo em vista sua importância para a materialização da cidadania e para a garantia de direitos individuais e coletivos (MARASCA, 2007). Por razões históricas, tal conceito, tanto para os profissionais da área como entre os usuários do Poder Judiciário, remete-se, exclusivamente, ao direito de acesso aos tribunais, isto é, à jurisdição proporcionada pelo Estado, através das instituições jurídicas tradicionais (ZANFERDINI, 2012).

Conforme Cappelletti e Garth (1988), a expressão “acesso à justiça” é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico: a primeira é que o sistema deve ser igualmente acessível a todos, ou seja, o sistema jurídico deve proporcionar o acesso à Justiça de maneira igualitária, garantindo justiça social à sociedade como um todo; a segunda é que ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos, levando em consideração as especificidades de cada caso.

Os métodos extrajudiciais de solução de controvérsias, também conhecidos como métodos alternativos de resolução de conflitos, cujos principais exemplos são a negociação, a mediação, a conciliação e a arbitragem surgiram em razão dos limites e das dificuldades das instituições tradicionais do Poder Judiciário de garantir ao cidadão comum acesso efetivo e de qualidade à justiça (CAPPELETTI; GARTH, 1998). De acordo com Azevedo (2004), os métodos alternativos de solução de conflitos, heterocompositivos e autocompositivos, caracterizam-se pela tentativa de estabelecer o diálogo respeitoso entre as partes, a fim, não necessariamente, de resolver a lide jurídica ou chegar a um acordo, mas, de forma primária, abarcar a lide sociológica e reestruturar os laços afetivos e emocionais entre as partes conflitantes, principalmente por meio do instituto da mediação.

Apesar de se configurarem, no cenário atual, como instrumentos efetivos de acesso adequado à justiça, prevenção de litígios e pacificação social, os métodos extrajudiciais de solução de controvérsias devem ser conduzidos com qualidade e seriedade pelos profissionais que os compõem, de modo a preservar os direitos e interesses de seus beneficiários e alcançar os objetivos e fins a que se propugnam (SPENGLER; NETO, 2013). Nesse sentido, tal como determina a Resolução 125 do CNJ (BRASIL, 2010), o facilitador, seja ele negociador, mediador, conciliador ou árbitro, deve ser um profissional especializado e capacitado, que aja de forma ética e adequada como terceiro imparcial ao conflito, para promover o diálogo construtivo, restabelecer os laços afetivos e possibilitar um acordo satisfatório para as partes demandantes.

A crescente ruptura na confiabilidade das instituições jurídicas modernas, as quais costumam operar somente sobre os direitos simbólicos do cidadão comum, exige uma ampla reforma do Poder Judiciário para garantir a efetividade dos direitos individuais e coletivos (CAPPELETTI; GARTH, 1998). Em meio à descrença, o intenso acesso dos cidadãos à Justiça, como única via para resolver seus conflitos judiciais, resultou na saturação dos meios judiciais tradicionais, guiados pela lógica do litígio, e na progressiva valorização dos meios consensuais de resolução de conflitos, guiados pela lógica do diálogo (ZANFERDINI, 2012; MARASCA, 2007).

No Brasil, a Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e a Resolução nº 174/2016, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), juntamente a Lei nº 13.105/2015, mais conhecida como Novo Código de Processo Civil (NCPC), constituem algumas das principais legislações que reconhecem a importância dos meios consensuais de resolução de conflitos. Estes instrumentos jurídi-

cos, além de garantirem acesso de qualidade à Justiça, dispõem sobre a Política Judiciária de tratamento adequado de conflitos no âmbito do Poder Judiciário, a qual se fundamenta nos princípios do consenso, pacificação social, autocomposição, solução e prevenção de litígios (CNJ, 2016).

Sob esses aspectos, o presente trabalho tem por objetivo apresentar a metodologia humanista de resolução de conflitos como meio de compreensão e solução de litígios, fundamentada em conhecimentos interdisciplinares e nos pressupostos teóricos do pensamento humanista e da Abordagem Centrada na Pessoa, de Carl Rogers. Espera-se que o instituto da mediação, enquanto instrumento de autocomposição de conflitos, possibilite às partes recorrerem a um terceiro imparcial ou painel de terceiros, com notórios saberes jurídicos e especialistas na matéria do litígio, de tal modo que se apresente como uma ferramenta eficaz de solução de controvérsias, junto a outros mecanismos compositivos, como a negociação, a arbitragem, a conciliação e a jurisdição.

O método de abordagem utilizado foi o dedutivo, tendo em vista que se partiu da pressuposição mais ampla de efetivação da dignidade humana dos sujeitos envolvidos no embate submetido à resolução, utilizando-se de um procedimento célere e desburocratizado, o que fundamentou a atuação do facilitador e a regulação estatal. Para o levantamento dos dados, foi utilizada a técnica de pesquisa da documentação indireta, manejada pela pesquisa bibliográfica, para a formação do referencial teórico a ser empregado na construção de toda a investigação, bem como pela pesquisa documental com a coleta de dados em textos legais e relatórios institucionais.

2 Métodos extrajudiciais de solução de controvérsias

A fim de garantir ao cidadão comum o acesso amplo e de qualidade ao Poder Judiciário, assim como zelar pelos princípios da efetividade e da isonomia nos serviços prestados aos usuários, foram propostos outros meios de acesso à justiça, embasados na ótica do consenso e da pacificação social. Os métodos extrajudiciais de solução de controvérsias compreendem a negociação, a arbitragem, a conciliação e a mediação como principais modos de atuação junto ao conflito (CESCA; NUNES, 2006).

A negociação constitui um meio extralegal de resolução de conflitos e pode ser definida sob um sentido mais amplo, que abrange todos os mecanismos de solução de conflitos em que o diálogo entre as partes se faz necessário e, sob um sentido mais restrito, revelando-se como meio de solução que prescinde da intervenção de um terceiro. É a primeira instância da tentativa de

resolução de conflitos, pois, diante de uma solução que atenda a ambas as partes, o conflito será resolvido (SALES; RABELO, 2009).

Quanto à mediação, pode ser judicial ou extrajudicial e diz respeito a uma negociação facilitada ou catalisada por um terceiro. Trata-se de um método de resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades (CNJ, 2016).

A conciliação corresponde a um método judicial ou extrajudicial de resolução de conflitos que embasa a relação de interesses administrada por um conciliador indicado ou aceito pelas partes. Este conciliador deve ser um terceiro imparcial, com competência para aproximar as partes, controlar as negociações, sugerir e formular propostas e apontar vantagens e desvantagens. O conciliador tem a prerrogativa de poder sugerir um possível acordo, após uma criteriosa avaliação das consequências que tal proposição traria às partes (SALES; RABELO, 2009).

Por fim, a arbitragem, enquanto meio extrajudicial de resolução de conflitos, constitui um procedimento no qual as partes elegem um árbitro para solucionar as divergências. Ao contrário da negociação, neste método as partes não possuem o poder de decisão, o qual se encontra a cargo do árbitro. Desse modo, duas pessoas capazes estabelecem as regras de direito e de equidade e escolhem a pessoa ou as pessoas que irão aplicar essas regras, para dirimir conflitos que tenham entre si sobre direitos patrimoniais disponíveis (MARASCA, 2007).

3 Metodologia humanista de resolução de conflitos

Os meios de resolução de conflitos judiciais, sejam extrajudiciais ou extralegais, se embasam na ótica do diálogo e do consenso, abrangendo tanto a lide jurídica como a lide sociológica. Estes mecanismos configuram-se, ao lado da tradicional jurisdição, como instrumentais que objetivam vincular o tipo de conflito ao meio de solução apropriado, apresentando-se também como meios de inclusão social, na medida em que as partes são corresponsáveis pelo processo (SALES; RABELO, 2009).

Nessa perspectiva, tendo em vista a harmonia entre os princípios que regem os meios consensuais de resolução de conflitos e os pressupostos teóricos do pensamento humanista, Sousa (2014) propôs uma metodologia humanista de resolução de conflitos judiciais, denominada conciliação

judicial. Esta abordagem metodológica compreende o conflito sob a perspectiva das lides jurídica e sociológica e fundamenta-se em conhecimentos interdisciplinares e nos princípios da Abordagem Centrada na Pessoa, desenvolvida pelo psicólogo norte-americano Carl Rogers (1902-1987).

Por conseguinte, pretende-se, por meio deste artigo, abordar os principais aspectos teóricos que fundamentam a metodologia humanista de resolução de conflitos. A relevância desta abordagem do conflito consiste em proporcionar aos litigantes a liberdade de pensamento e de expressão dos seus sentimentos, facilitando o diálogo e o processo de tomada de decisão. Além disso, este método contribui para o fortalecimento do potencial de crescimento das pessoas, para a restauração dos relacionamentos pós-conflitos e para a redução da conflituosidade, superando a mera resolução judicial do litígio (SOUSA, 2014).

Sob esses aspectos, a metodologia humanista de resolução de conflitos constitui um modo de compreensão e resolução dos conflitos humanos, fundamentado em conhecimentos interdisciplinares e nos pressupostos teóricos do pensamento humanista e da Abordagem Centrada na Pessoa, de Carl Rogers. Sob uma visão positiva do homem e com base em conceitos pragmatistas como processo, experiência, empatia e fala autêntica, este método humanista propõe que o mediador, através de atitudes facilitadoras, colabore para a comunicação genuína entre as partes envolvidas no conflito e instale um clima favorável ao consenso (SOUSA, 2014).

De acordo com Rogers (1977), todo ser humano tem uma tendência a exercer sua capacidade latente ou manifesta de compreender a si mesmo e de resolver seus problemas de modo suficiente para alcançar a satisfação e eficácia necessárias ao funcionamento adequado. Sob este enfoque, o mediador humanista deve fortalecer a autonomia e o protagonismo das partes conflitantes, por meio da escuta ativa, do diálogo e da compreensão, possibilitando aos envolvidos no conflito a tomada de decisões conscientes e responsáveis, coerentes com seu posicionamento pessoal.

Em seu arcabouço teórico, o filósofo Martin Buber (1974) distingue a relação Eu/Tu do relacionamento Eu/Isso, enquanto modalidades distintas de interação humana. A primeira corresponde à atitude de encontro entre dois pares na reciprocidade e na confirmação mútua, enquanto a segunda diz respeito à atitude objetivante e cognoscitiva. Conforme a metodologia humanista de resolução de conflitos, o facilitador deve promover uma relação autêntica entre as partes, marcada pelo respeito, reconhecimento da dignidade humana e pela consideração pelo outro, um ambiente livre de ameaças às defesas psicológicas dos conflitantes.

Por sua vez, o psicólogo humanista Afonso (2009) compreende o conflito humano sob a forma ontológica, na qual prevalece um movimento consensual derivado da oposição entre as vivências e ideologias, e sob a forma ôntica, marcado pela estagnação da interação e pela individualização dos interesses. Sob essa perspectiva, o mediador humanista deve privilegiar a forma ontológica do conflito entre as partes, através da abertura de espaços de comunicação que promovam um movimento consensual de diálogo e mudança em direção à resolução do conflito.

Por fim, o psicólogo fenomenologista Amatuzzi (2009) propõe que o facilitador aceite o outro na sua condição de ser, como ele se percebe, sem julgamentos, opressão ou condições e, do mesmo modo, permita que o outro expresse os sentimentos que estão sendo experimentados naquele momento, livres da interferência do meio social. Nesse sentido, o facilitador deve disponibilizar sua escuta ativa e permitir o fluir da voz, por meio da fala autêntica, para que as partes digam tudo o que precisam comunicar ao outro e, assim, se sintam acolhidas e confiantes para se expressarem de modo congruente.

A metodologia humanista de resolução de conflitos consiste, portanto, em proporcionar aos litigantes, por meio das atitudes facilitadoras do mediador, a liberdade de pensamento e de expressão dos seus sentimentos, facilitando o diálogo e o processo de tomada de decisão. Além disso, este método contribui para o fortalecimento do potencial de crescimento das pessoas, para a restauração dos relacionamentos pós-conflitos e para a redução da conflituosidade, superando a mera resolução judicial do litígio (SOUSA, 2014).

O conciliador humanista estabelece no encontro firmado em audiência um ambiente psicológico favorável, oportuniza a fala a cada participante, escuta ativamente e de forma genuína cada um, repudia julgamentos ou críticas às falas expressadas pelas partes, age com empatia e autenticidade, em um clima de cooperação e mutualidade (SOUSA, 2014). Trata-se de um ambiente bastante distinto das salas de audiência tradicionais, nas quais predominam o clima litigioso, o formalismo, a resistência e o conformismo, aspectos que dificultam o entendimento entre as partes e a resolução do conflito.

4 Aspectos gerais da atuação do mediador

A mediação, em especial, constitui um processo autocompositivo, segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte neutra ao conflito ou por um painel de pessoas sem interesse na causa para se

chegar a uma composição. Sob este método consensual, as partes podem continuar, suspender, abandonar e retomar as negociações; comunicar-se diretamente, durante a mediação, da forma estimulada pelo mediador; não precisam necessariamente chegar a um acordo, e, além disso, nenhuma questão ou solução deve ser desconsiderada (CNJ, 2016).

A fim de promover o diálogo entre as partes e garantir o clima de respeito e consideração nas sessões de mediação, aspectos essenciais para a resolução de conflitos, o mediador, na sua prática, pode se utilizar de diversas teorias, conceitos, técnicas, habilidades, atitudes, preceitos éticos e pressupostos humanistas. Estes instrumentais de mediação abarcam a teoria geral do conflito, as espirais do conflito, a teoria dos jogos, a técnica de *rapport*, o pensamento humanista, entre outros (CNJ, 2016; SOUSA, 2010, 2014).

No que se refere à teoria geral do conflito, ressalta-se que intuitivamente se aborda o conflito como um fenômeno negativo nas relações sociais que proporciona perdas para, ao menos, uma das partes envolvidas. A possibilidade de perceber-se o conflito de forma positiva consiste em uma das principais alterações da chamada moderna teoria do conflito, pois, a partir do momento em que se percebe o conflito como um fenômeno natural na relação de quaisquer seres vivos, é possível se perceber o conflito de forma positiva (CNJ, 2016).

O fenômeno das espirais do conflito remete a uma progressiva escalada, em relações conflituosas, resultante de um círculo vicioso de ação e reação, onde cada reação se torna mais severa do que a ação que a precedeu e cria uma nova questão ou ponto de disputa. Esse modelo sugere que, em razão do crescimento do conflito, as suas causas originárias progressivamente se tornam secundárias a partir do momento em que os envolvidos se mostram mais preocupados em responder a uma ação que imediatamente antecedeu sua reação (CNJ, 2016).

A teoria dos jogos consiste em um dos ramos da Matemática aplicada e da Economia que estuda situações estratégicas em que participantes se engajam em um processo de análise de decisões, baseando sua conduta na expectativa de comportamento da pessoa com quem interage. Esta teoria se mostra especialmente importante para a mediação e demais processos auto-compositivos por apresentar respostas a complexas perguntas como se a mediação produz bons resultados apenas quando as partes se comportam de forma ética ou ainda se a mediação funciona apenas quando há boa intenção das partes (CNJ, 2016).

A técnica de *rapport* possibilita ao mediador estabelecer uma relação de confiança com as partes e dar suporte a elas. Quando as partes sentem que

seus sentimentos e emoções foram bem recebidos e compreendidos pelo mediador, passam a acreditar que podem confiar no processo e no próprio mediador. Os efeitos de uma boa relação de confiança promovem uma melhor eficiência do processo no sentido de que facilitam a obtenção de informações e tornam a atuação do mediador muito mais simples (CNJ, 2016).

Por fim, a metodologia humanista de resolução de conflitos constitui um modo de compreensão e resolução dos conflitos humanos, fundamentado em conhecimentos interdisciplinares e nos pressupostos teóricos do pensamento humanista e da Abordagem Centrada na Pessoa, de Carl Rogers. Sob uma visão positiva do homem e com base em conceitos pragmatistas, este método humanista propõe que o mediador, através de atitudes facilitadoras, colabore para a comunicação genuína entre as partes envolvidas no conflito e instale um clima favorável ao consenso (SOUSA, 2010, 2014).

Em suma, de acordo com o Manual de Conciliação Judicial, do CNJ (2016), o mediador deve embasar sua prática em preceitos éticos conscientes e em critérios teóricos, metodológicos e técnicos sólidos, a fim de tornar a mediação um processo adequado e eficaz de resolução de conflitos e de restabelecimento da relação entre as partes. Trata-se, portanto, não só de um meio de resolução da lide jurídica, mas de um método capaz de solucionar a lide sociológica e, principalmente, promover o resgate da relação afetiva entre as partes conflitantes.

5 Código de ética dos facilitadores

Entre os diplomas jurídicos que regulam e orientam, no Brasil, a postura e o compromisso éticos do facilitador, nos métodos extrajudiciais de solução de controvérsias, configuram-se a Lei 13.140/15 ou Lei da Mediação; a Lei nº 13.105/15, que institui o Código de Processo Civil (CPC); a Resolução nº 174/16, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) e a Resolução nº 125/10, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com as emendas nº 01/13 e nº 02/16. No Anexo III da Resolução nº 125 do CNJ, consta o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, cujos princípios éticos norteadores funcionam como importantes mecanismos de orientação da prática profissional do facilitador e de garantia da qualidade e da credibilidade de seus serviços junto às partes (CNJ, 2016).

Em meio aos princípios e garantias do Código de Ética, que regem a atuação dos conciliadores e mediadores judiciais e extrajudiciais, estão os princípios fundamentais da confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis

vigentes (BRASIL, 2010). Embora sejam princípios equânimes, a confidencialidade constitui um aspecto primário dos meios consensuais de resolução, pois “se a finalidade dessas formas alternativas é estabelecer um diálogo entre as partes, a ponto de elas mesmas chegarem ao consenso e encontrarem a solução, a consequência direta que elas almejam é a confidencialidade acerca do que foi relatado nesse diálogo” (SPENGLER; NETO, 2013, p. 94).

6 Observância do princípio da confidencialidade

O princípio da confidencialidade orienta os conciliadores e mediadores judiciais e extrajudiciais quanto ao “dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese” (BRASIL, 2010, Art. 1, I). Desse modo, o facilitador deve manter sigilo sobre os relatos das partes, sobre o próprio processo de mediação ou conciliação, assim como ficar impedido de prestar depoimento sobre o caso, agir como testemunha ou advogado dos envolvidos, a fim de garantir os preceitos éticos e a fluidez do processo.

Junto aos impedimentos decorrentes do princípio da confidencialidade, estão às exceções a este princípio, isto é, aquelas situações específicas nas quais o facilitador pode relatar para as autoridades competentes informações sobre o processo de mediação ou conciliação. Embora o Código de Ética (BRASIL, 2010, Art. 1, I) seja taxativo quanto às exceções ao princípio da confidencialidade, estabelecendo os casos de “autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese”, o facilitador pode se defrontar, na prática, com dilemas e questões éticas ainda não previstos ou pouco especificados pelo código de conduta.

7 Casos práticos

A fim de exemplificar as principais dúvidas e dificuldades com as quais o facilitador pode se defrontar na prática dos métodos extrajudiciais de solução de controvérsias, tendo em vista sua complexidade, são descritas a seguir algumas situações hipotéticas, seguidas de questionamentos éticos e da tentativa de estabelecer respostas em conformidade com as normas vigentes, com a lei e, principalmente, com o código de conduta dos facilitadores. Convém ressaltar que as situações, questões, dilemas e soluções apresen-

tados não têm como objetivo esgotar a problemática ou propor receituários, mas chamar atenção dos facilitadores para as dificuldades inerentes à prática dos métodos extrajudiciais de solução de controvérsias e para a importância de capacitação e formação continuada, além da exigência de pensamento crítico e reflexivo.

Sob essas considerações, durante uma sessão de mediação, por estar bastante emocionada, uma das partes acaba por relatar um crime que cometeu há alguns meses, para todos que estavam presentes. Nessa situação, o facilitador poderá quebrar o sigilo previsto pelo princípio da confidencialidade e comunicar o ocorrido às instituições competentes?

Em outro caso, numa sessão de arbitragem, uma das partes comunica árbitro que não prestou contas à Receita Federal de um dinheiro adquirido por meio da venda de uma pequena propriedade. Ao ter acesso a essa informação, o facilitador deve imediatamente comunicar o fato ao Sistema Tributário?

Durante uma sessão acirrada de conciliação, as partes acabam por se exaltar e trocar insultos e ofensas entre si. Cabe ao facilitador, como presidente da sessão, denunciar os comportamentos presenciados às autoridades competentes?

Em outro momento, numa reunião individual de negociação, uma das partes relata informações pessoais e íntimas para o negociador, a respeito de sua sexualidade e de práticas extraconjugais. O facilitador pode compartilhar essas informações, durante as sessões de negociação, com os demais participantes?

Em meio a essas e outras situações, pertinentes a prática dos métodos extrajudiciais de solução de controvérsias, deve-se recorrer aos princípios, normas, regulamentos e códigos que regem e norteiam a atuação do facilitador de acordo com preceitos éticos. Desse modo, quanto aos casos fictícios apresentados, o facilitador deve comunicar às autoridades competentes somente as informações que violam a ordem pública ou as leis vigentes (BRASIL, 2010, Art. 1, VI), a exemplo do relato de crimes planejados ou consumados e de débito fiscal, não sendo possível quebrar o sigilo das informações de caráter privado, como no caso de difamação, injúria e calúnia entre as partes e da comunicação de dados relativos aos direitos de personalidade.

Contudo, convém ressaltar que, a fim de garantir a confiança das partes em relação à qualidade, credibilidade e eficiência dos métodos extrajudiciais de solução de controvérsias e de seus atores, assim como promover a fluidez do processo, diluindo posições rígidas e defensivas, o facilitador, conforme os princípios e técnicas dos métodos compositivos, deve informar

as partes sobre os principais aspectos das etapas do processo (CNJ, 2016). No discurso de abertura e no decorrer das sessões, as partes e seus advogados são esclarecidos pelo facilitador sobre a postura e os papéis de cada um dos atores no processo, a perspectiva e os princípios que regem os meios consensuais, a assinatura dos termos formais, o sigilo e as exceções ao princípio da confidencialidade, nos casos de violação à ordem pública e às leis vigentes.

8 Considerações finais

Os métodos extrajudiciais de solução de controvérsias correspondem a uma tentativa eficiente de facilitar e humanizar o direito do cidadão comum de acesso amplo à justiça, através de práticas atuais em instituições tradicionais e em campos recentes, como as Câmaras e Centros de Conciliação. Trata-se de uma forma inovadora de atribuir ao Poder Judiciário características de um sistema de justiça múltiplas portas, capaz de abarcar as demandas e especificidades de cada conflito, possibilitando uma relação melhor entre as partes conflitantes em direção ao acordo.

Em razão de seu caráter dialógico, mais humanizado, menos técnico e menos burocrático, os meios consensuais de resolução de conflitos, entre eles, a negociação, a arbitragem, a conciliação e, principalmente, a mediação, costumam provocar resistência a sua prática por parte dos operadores mais tradicionais do Direito; constituem um fenômeno muito comum e compreensível, tendo em vista a lógica que há muito tempo direciona as práticas tradicionais de acesso à Justiça, voltadas, primordialmente, para a promoção do conflito, do litígio e da discórdia entre as partes.

Em meio às críticas, ressalta-se que métodos extrajudiciais de solução de controvérsias se fundamentam sob um arcabouço teórico e interdisciplinar em constante construção, que auxilia o mediador a compreender de forma mais adequada o conflito e a facilitar o diálogo entre as partes. O estabelecimento de um clima psicológico favorável ao consenso possibilita o diálogo entre as partes e a resolução satisfatória, em poucas sessões, não só do litígio judicial, que costuma durar anos, como do conflito emocional, o qual costuma ser literalmente escamoteado pelo sistema tradicional de Justiça.

Desse modo, os métodos extrajudiciais de solução de controvérsias propõem uma solução menos onerosa, mais rápida e eficiente para os litígios judiciais, extrajudiciais e extraleais, desafogando o Judiciário, reduzindo o volume de trabalho dos magistrados e servidores e, principalmente, ampliando a função social do Estado de pacificação dos conflitos de interesse. Nesse contexto, o papel do mediador configura-se como algo essencial, pois sua prática, embasada

em conhecimentos e técnicas sólidos, poderá facilitar o processo de abertura do diálogo entre as partes conflitantes, contribuindo para a resolução do conflito.

Assim como os demais meios consensuais de resolução de conflitos, a metodologia humanista constitui uma perspectiva muito recente de acesso à Justiça e, em razão de suas peculiaridades teóricas e técnicas, geralmente, é objeto de intensa resistência pela maior parte dos atores judiciais. Na prática, questionam-se a validade científica dos fundamentos e conceitos humanistas, apontados como românticos e utópicos, difíceis de serem colocados em prática, bem como a quantidade de tempo decorrido durante as sessões de mediação humanista, as quais podem durar até horas; além das dificuldades em abordar, de forma adequada, os aspectos psicológicos e sociológicos do conflito.

Em meio às diversas críticas, ressaltam-se os benefícios do método humanista de resolução de conflitos, o qual se fundamenta sob um arcabouço teórico-filosófico consolidado e interdisciplinar, que auxilia o mediador a compreender de forma mais adequada o conflito e a facilitar o diálogo entre as partes. O estabelecimento de um clima psicológico favorável ao consenso, ao contrário do ambiente de litígio, possibilita o diálogo autêntico entre as partes e a resolução satisfatória, em poucas sessões, não só do litígio judicial, que costuma durar anos, como do conflito emocional, o qual é literalmente escamoteado pelo sistema tradicional de Justiça.

Nesse sentido, a metodologia humanista propõe uma solução menos onerosa, mais rápida e eficiente para os litígios judiciais, extrajudiciais e extralegais, desafogando o Judiciário, reduzindo o volume de trabalho dos magistrados e servidores e, principalmente, ampliando a função social do Estado de pacificação dos conflitos de interesse. Convém ressaltar que este método não pretende substituir a sentença judicial, nem mesmo ser o único meio de resolução de conflitos, mas configurar como um instrumental sólido e adequado de orientação da prática do mediador humanista, que propicie uma decisão mais justa, consciente e responsável, fruto do consenso entre as partes.

Os códigos, princípios e normas de conduta e ética constituem mecanismos importantes de orientação da prática profissional, por fomentarem a autorreflexão exigida de cada indivíduo acerca da sua práxis, de modo a responsabilizá-lo e conscientizá-lo, pessoal e coletivamente, por ações e suas consequências no exercício profissional. No que se refere aos métodos extrajudiciais de solução de controvérsias, as normas de conduta, apesar de não terem como pretensão abarcar todas as situações da realidade, como nos casos de exceção ao princípio da confidencialidade, possibilitam aos facilitadores atuarem com base em princípios éticos e coletivos, o que garante a

qualidade, seriedade e credibilidade do trabalho prestado, além da promoção da cultura de prevenção de litígios e pacificação social.

Como pôde ser visto no decorrer do artigo, o instituto da mediação constitui uma ferramenta importante de solução de conflitos, junto a outros mecanismos compositivos, como a negociação, a arbitragem, a conciliação e a própria jurisdição. Enquanto instrumento de heterocomposição de conflitos, a mediação possibilita às partes recorrerem a um terceiro ou painel de terceiros imparciais, com notórios saberes jurídicos e especialistas na matéria do litígio. Trata-se de instituto complexo, com muitas características e peculiaridades, uma vez que,

ao mesmo tempo em que se apresenta como alternativa ao poder jurisdicional, pois o poder de decisão do mediador emana do contrato entre as partes, também possui aspectos jurisdicionais, ao seguir as regras do processo judicial tradicional.

Referências

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CESCA; Jane E.; NUNES; Tomaz C. Da necessidade da evolução do Direito e da Justiça: os meios não adversariais de resolução de conflitos no Brasil e no Direito Alienígena. *Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM*, Rio Grande do Sul, v. 1, n. 2, p. 03-21, jul. 2006.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Manual de mediação judicial*. Brasília: CNJ, 2016.

MARASCA, Elizângela N. Meios alternativos de solução de conflitos como forma de acesso à Justiça e efetivação da cidadania. *Direito em Debate*, Rio Grande do Sul, v. 15, n. 27, p. 33-59, dez. 2007.

SALES, Lila M. de M.; RABELO, Cilana de M. S. Meios consensuais de solução de conflitos: instrumentos de democracia. *Revista de Informação Legislativa*, Brasília, v. 46, n. 182, p. 75-88, jun. 2009.

SOUSA, Nayara Q. M. de. *Pesquisa fenomenológica na Justiça do Trabalho*: proposta de uma conciliação humanista. 2010. 191 f. Dissertação (Mestrado em Direito). Programa de Mestrado em Ciências Jurídicas, Universidade Católica de Pernambuco, Pernambuco, 2010.

_____. Conciliação humanista: aplicação da abordagem centrada na pessoa na resolução dos conflitos judiciais. *Revista da Abordagem Gestáltica*, Goiânia, v. 20, n. 1, p. 104-110, jun. 2014.

ZANFERDINI, Flávia de A. M. Os meios alternativos de resolução de conflitos e a democratização da Justiça. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca*, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 105-126, mar. 2012.