

MEDIAÇÃO DE CONFLITO NO AMBIENTE ON-LINE: DESAFIOS NA FORMAÇÃO DE MEDIADORES

Data de aceite: 02/06/2023

Maria Zoé Rios Fonseca de Andrade

Mestre em Psicologia. Docente dos cursos de Direito e Psicologia, *campus* São Gabriel

Frederico Guimarães Gontijo

Acadêmico do curso de Direito, *campus* São Gabriel

Lilian Chagas Carvalho

Acadêmica do curso de Direito, *campus* São Gabriel

Ludmila Thaís Costa Gonçalves

Acadêmica do curso de Direito, *campus* São Gabriel

PALAVRAS-CHAVE: Técnicas. Atendimento. Experiência. Prática.

KEYWORDS: Techniques Practice. Screening. Treatment. Project.

INTRODUÇÃO

O trabalho foi elaborado a partir das vivências do Projeto de Extensão “Mediação e Cidadania”, com extensionistas dos cursos de Direito e Psicologia da Pontifícia

Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas), unidade São Gabriel. O estudo foi desenvolvido no Posto de Atendimento Pré-processual (Papre) do Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania (Cejus) da Comarca de Belo Horizonte/MG da PUC Minas, unidade São Gabriel, e os objetivos foram proporcionar aos beneficiários do Serviço de Assistência Jurídica da PUC Minas São Gabriel (SAJ-SG) a vivência da mediação como forma de resolução de conflito judicial, disseminar a cultura de paz e seus efeitos na pacificação dos conflitos e no exercício da cidadania, oportunizando aos extensionistas desenvolverem competências e habilidades para atuarem como mediadores nos âmbitos *on-line* e presencial, por meio de diálogo aberto com a comunidade beneficiária do projeto, ao mesmo tempo que se busca uma reflexão sobre a prática.

No projeto, atendemos na perspectiva da mediação judicial, contando com a certificação de mediadora judicial da professora orientadora, para cumprir as

exigências dessa modalidade de mediação, e também com o convênio do SAJ-SG com o Cejusc. Destacamos que a Lei nº 13.140 (BRASIL, 2015b) prevê a mediação judicial e a extrajudicial, sendo que a diferença repousa nas exigências previstas na norma quanto aos requisitos do mediador. Durante o primeiro semestre, ocorreram doze audiências de mediação, sendo em média três sessões para cada caso (3), constatando-se ser possível realizar audiências de mediação de forma *on-line*.

Com isso, as práticas de extensão do projeto “Mediação e Cidadania” intensificaram o processo dialético entre teoria e prática e contribuiu para a melhoria da qualidade de vida das famílias atendidas.

DESENVOLVIMENTO

As ações do projeto “Mediação e Cidadania” necessitaram, em função da pandemia de covid-19, ser realizadas apenas de forma *on-line*, pelo Messenger, Teams ou Meets, e nesse espaço virtual deparamos desafios que nos fizeram repensar a prática para atender o que está disciplinado nas leis e na doutrina. Já havíamos nos preparado para as mediações *on-line*, mesmo assim algumas questões surgiram no decorrer dessa modalidade de mediação e, conseqüentemente, dificuldades referentes à formação dos mediadores, objetivo do projeto, entre outros pontos que aqui elucidamos.

Um dos pontos questionados refere-se às dificuldades na *triagem dos casos*, no encaminhamento das partes que solicitam atendimento jurisdicional no SAJ-SG, para as mediações que não puderam ser realizadas pelos alunos do projeto, com orientação do professor coordenador.

Outro ponto refere-se aos estudos da prática da mediação – procedimento consensual de resolução de conflito norteado por princípios, com a participação ativa das partes, em busca do consenso, e do mediador, que promove os diálogos dos mediandos de forma neutra. Tal prática se contrapõe ao tradicional modelo jurisdicional contencioso e foi instituída como premissa não obrigatória, tendo como alicerces o **Manual de Mediação Judicial** (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016) e as diretrizes normativas da Resolução nº 125 (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010), da Lei nº 13.140 (BRASIL, 2015b) e da Lei nº 13.105 (BRASIL, 2015a). Esses instrumentos não abordam orientações para a prática da mediação *on-line* de forma clara, limitando os recursos metodológicos para os extensionistas embasarem sua formação em mediação.

Na vivência do procedimento mediatório *on-line*, também se evidenciaram desafios que impuseram limites à **efetiva aplicação das técnicas**, o que comprometeu especialmente dois dos princípios previstos na lei: a confidencialidade e a imparcialidade. Na observação dos dados, buscamos enfrentar e resolver os desafios detectados na formação de mediadores no ambiente virtual.

O caráter interdisciplinar e transdisciplinar da extensão permitiu extrapolar na

busca de soluções e favoreceu uma visão integrada das questões sociais. Contribuições de tecnólogos, psicólogos e assistentes sociais foram essenciais para a relação com as partes, mesmo que virtual. Foi necessário um longo diálogo com as partes envolvidas, alunos e secretários para que a nova realidade imposta nos garantisse ações pautadas na ética, tendo o humanismo como vetor básico.

METODOLOGIA

No trabalho, fez-se uma interlocução entre a prática da mediação *on-line* e os acontecimentos que eclodiram durante as sessões de mediação. Foi a partir desse lugar fluido, submetido a constantes rupturas do que já estava posto, que tentamos investigar a mediação *on-line* com olhar crítico, fazendo valer a atualidade da experiência e as três dimensões acadêmicas: ensino, extensão e pesquisa.

Para Foucault (2003), nos domínios da experiência, inscreve-se a possibilidade de transformação e liberdade. A partir dessa compreensão de experiência, devemos nos preocupar com a prática proposta em nosso fazer profissional e criar possibilidades de nos inscrevermos nessa prática.

Assim, tratamos dos desafios identificados durante os atendimentos *on-line* nas ações do projeto “Mediação e Cidadania”. Fizemos um recorte dos atendimentos de casos realizados pelos extensionistas do projeto no 1º semestre de 2021, ressaltando a integração entre ensino, pesquisa e extensão, conforme previsto no art. 2º do Regulamento da Pró-Reitoria de Extensão, “destinado a promover a interação transformadora da Universidade com outros setores da sociedade” (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS, 2015, p. 2).

Para aprimorar a *triagem dos casos*, estudamos a preparação e reestruturação de um novo formulário que será preenchido pelos secretários do SAJ-SG juntamente com os solicitantes de atendimento. Os extensionistas organizarão os dados, para melhor encaminhamento das partes para os atendimentos *on-line*.

Quanto à necessidade de *ajustes das técnicas* – tais como *escuta ativa*, *rapport*, *parafaseamento* e *caucus* – previstas no manual do CNJ para a utilização dessas no ambiente virtual pelos mediadores extensionistas em formação, listamos três pontos para serem reestruturados nas práticas *on-line*: readaptar as técnicas para suprir as limitações do mediador em observar a linguagem corporal das partes, percebendo as sensações e reações manifestadas; elaborar um protocolo de ações para atenuar os problemas de conexão de internet com interrupções abruptas, para as partes sentirem menos desconforto; e garantir os princípios da imparcialidade e confidencialidade por meio de revisões das técnicas e das informações durante a pré-mediação.

Pretendemos com os ajustes do manejo das técnicas de mediação previstas no **Manual de mediação** do CNJ formar mediadores com competência em exercer a prática

de mediação *on-line*; garantir os princípios previstos na legislação; promover a resolução de conflitos de forma pacífica, focando tanto na resolução do pedido realizado no Poder Judiciário, como nos aspectos subjetivos; e, ainda, ampliar a mediação de conflito no âmbito judicial.

Para os ajustes das técnicas, serão feitas entrevistas com instituições formadoras de mediadores, como o Instituto e Câmara de Mediação Aplicada (IMA), a Plataforma de Mediação *On-line* (MOL) e os próprios gestores do Cejusc que se interessarem em participar da discussão e apresentar alternativas para suprir quesitos necessários ao atendimento eficaz e positivo da prática de mediação no projeto “Mediação e Cidadania”. Concomitantemente às entrevistas, será aplicado um questionário aos alunos extensionistas que atuarem como mediadores e às partes que participarem da mediação no projeto.

O empenho em realizar este estudo deve-se ao fato de confiarmos na positividade dessa modalidade de atendimento e acreditarmos que a mediação *on-line* poderá continuar após o período de pandemia e atender um grande número de demandantes. Destacamos que o meio *on-line* possibilita aumentar a prática de mediação – pois é um facilitador para as partes que moram distante –, permite um encontro menos evasivo e, ainda, forma maior número de mediadores. É necessário nesse momento, portanto, aprimorar a prática, para suprir as dificuldades encontradas nas ações de mediação *on-line*.

Com vista à criação e manutenção de diálogo entre a universidade e a comunidade, a possibilidade da modalidade *on-line* pode ser uma ação transformadora de todos os agentes envolvidos.

REFERENCIAL TEÓRICO

Orientando-nos pelos objetivos do projeto de extensão “Mediação e Cidadania”, buscamos referencial teórico nos instrumentos normativos, nos dados das entrevistas realizadas com as instituições que realizam mediação *on-line*, nas informações coletadas pelas entrevistas com os beneficiários e com os alunos participantes. Visamos evidenciar a relevância da observação na experiência para produzir, de certa forma, uma interlocução entre o saber da vida, particular, local, e o saber dominante, por entendermos, com Foucault (2004), que os efeitos produzidos nas práticas em uma sociedade normalizada podem modificar o saber dominante pela criação do novo.

Levamos em consideração que o empirismo tem a função de desenvolver o conhecimento a partir das sensações advindas principalmente da observação, sendo o estudo de abordagens e técnicas da produção científica os pilares da experiência vivida, valorizando o saber local e a criação do novo.

CONCLUSÃO

A crise provocada pela covid-19 impôs uma nova forma de relação entre as pessoas. Foram impostas reflexões sobre a prática da mediação *on-line* nas ações do projeto “Mediação e Cidadania” e ressignificou-se a experiência como lugar do saber, do diálogo com a comunidade e da transformação e atualização diante das exigências. Dessa forma, o atendimento na mediação também se reinventou, criando possibilidades de disseminar a prática, promover a resolução dos conflitos e atuar na formação de mediadores, lembrando sempre do lema do Projeto: **amparar** judicialmente e **acolher** as partes em seus pedidos jurídicos e subjetivos, buscando uma resolução transformadora, responsável e comprometida com o exercício da cidadania.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 13.105**, de 16 de março de 2015a. Código de Processo Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato_2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 14 jun. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.140**, de 26 de junho de 2015b. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias [...]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20152018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em: 14 jun. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Mediação Judicial 2016**. Brasília: Supremo Tribunal Federal, 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125**, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, 2010. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_comp_125_29112010_19082019150021.pdf. Acesso em: 14 jun. 2021.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. 20. ed. Rio de Janeiro: Graal, 2004.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS. **Regulamento da Pró-Reitoria de Extensão da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas)**. Belo Horizonte: PUC Minas, 2015. Disponível em: http://portal.pucminas.br/imagedb/documento/DOC_DSC_NOME_ARQUI20151009142046.pdf. Acesso em: 18 jun. 2021.