

## A ARTE DE MEDIAR: CONSIDERAÇÕES SOBRE O TERCEIRO DENTRO DO CONFLITO

Luis Carlos Steffenon<sup>1</sup>

Aline Cristina Welfer<sup>2</sup>

Deise Josene Stein<sup>3</sup>

Liana Maria Feix Suski<sup>4</sup>

**Sumário:** 1 INTRODUÇÃO. 2 ALTERNATIVAS PARA A CRISE JURISDICIONAL COM ÊNFASE À MEDIAÇÃO. 3 A TÉCNICA DA MEDIAÇÃO. 3.1 O TERCEIRO DENTRO DO CONFLITO E “A ARTE DE ESTAR NO MEIO”. 4 A IMPARCIALIDADE COMO ATRIBUTO PARA TRATAR O CONFLITO. 5 CONCLUSÃO. REFERÊNCIAS.

**Resumo:** A mediação é um instrumento novo, uma alternativa viável e mais rápida para um eficaz tratamento de conflitos. Apresenta importância por ser uma solução em face da atual crise do Poder Judiciário e se torna uma fluente conquista neste meio, sendo uma efetiva e possível forma de buscar o fim do conflito através do consenso e diluição do desentendimento, tendo um procedimento mais objetivo e proveitoso, importa suma magnitude no Direito Brasileiro e conseqüentemente favorece o sistema em sua atuação. A mediação apresenta a importante característica de ter um terceiro que exerce o papel que irá promover o diálogo entre as partes em conflito e busca desenvolver o justo entendimento entre elas, sendo o mediador imparcial, aquele que não sugere ou propõe soluções. Todavia, a dificuldade se encontra que diante de um conflito entre os envolvidos, muitas vezes portamos intelectualmente o provável resultado, contudo, a ideia é conter-se e deixá-los descobrir por si só, o interesse de cada um e a melhor solução para eles. Para tanto, indaga-se, até que ponto o mediador pode atuar sem desnaturar por completo o objetivo da mediação e fazer com que este mantenha a sua imagem de terceiro imparcial.

**Palavras-chave:** Imparcialidade. Mediação. Mediador. Tratamento de conflitos.

**Abstract:** Mediation is a new tool, a viable and faster alternative to effective conflict management. It is important because it is a solution in the face of the current crisis of the Judiciary and becomes a fluent conquest in this environment, being an effective and possible way to seek the end of the conflict through consensus and dilution of the disagreement, having a more objective and useful procedure, imports a great magnitude in the Brazilian Law and consequently favors the system in its performance. Mediation presents the important characteristic of having a third party who plays the role that will promote dialogue between the conflicting parties and seeks to develop a fair understanding between them, being the

---

<sup>1</sup> Acadêmico do curso de Direito do Centro Universitário FAI (UCEFF de Itapiranga, SC). Bolsista do Programa de Iniciação Científica – Projeto “A mediação de conflitos como forma de acesso à justiça cidadã”. Pesquisador responsável pelo Grupo de Estudo, Pesquisa e Extensão “Mediação e Arbitragem: formas consensuais de solução de conflitos”. E-mail: luissteffenon@gmail.com

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de Direito do Centro Universitário FAI (UCEFF de Itapiranga, SC). Membro do Grupo de Estudo, Pesquisa e Extensão “Mediação e Arbitragem: formas consensuais de solução de conflitos”. E-mail: aline\_cristinawelfer@hotmail.com

<sup>3</sup> Possui graduação em Psicologia pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (2006), especialização em Gestão de Recursos Humanos pela UNOESC (2008) mestrado em Letras pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (2016). Mediadora. Professora do Curso de Direito do Centro Universitário FAI. E-mail: deise@uceff.edu.br

<sup>4</sup> Doutoranda (2017-), Mestre (2012) e Bacharela (2009) em Direito pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (URI), campus de Santo Ângelo, RS. Especialista (2018) em Docência no Ensino Superior pelo Centro Universitário Leonardo da Vinci. Mediadora. Professora e coordenadora do NUPEDIR – Núcleo de Pesquisa e Extensão do Curso de Direito do Centro Universitário FAI. Professora Orientadora do Programa de Iniciação Científica – Projeto “A mediação de conflitos como forma de acesso à justiça cidadã”. Coordenadora do Grupo de Estudo, Pesquisa e Extensão “Mediação e Arbitragem: formas consensuais de solução de conflitos”. E-mail: lianasuski@gmail.com

impartial mediator, one that does not suggest or propose solutions. However, the difficulty is that in the face of a conflict between those involved, we often carry the probable result intellectually, but the idea is to stop and let them discover, on their own, the interest of each one and the best solution for them. In order to do so, one inquires about the extent to which the mediator can act without completely denaturing the objective of mediation and making it maintain its image as an impartial third party.

**Keywords:** Impartiality. Mediation. Mediator. Conflict management.

## 1 INTRODUÇÃO

Todos possuem o direito de buscarem ter o seu problema tratado quando na existência de um conflito com o outro. Hoje, o Poder Judiciário é visto como uma alternativa para tratar os litígios a ele apresentado, muito embora esse mesmo poder já está sobrecarregado de tantas questões que a ele são apresentadas.

A mediação se apresenta como instrumento de saída para desafogar o sistema acima citado. Dessa forma, na primeira parte pesquisa iremos delinear a importância dos meios alternativos frente a crise enfrentada pelo Poder Judiciário.

Na segunda parte da pesquisa, busca-se evidenciar a mediação como fluente instrumento de conquista neste meio e uma efetiva e possível forma da busca pelo consenso e diluição do desentendimento ante a um procedimento funcional, objetivo e proveitoso, que importa gradativamente suma magnitude no Direito brasileiro e conseqüentemente, favorece o judiciário em sua atuação.

Na sequência da pesquisa, se dará atenção ao terceiro, de modo que a presença deste é necessária para conduzir a sessão de mediação, mas sem que este intervenha e imponha uma decisão para o problema das partes. O mediador então, tem o papel de auxiliar e facilitar o diálogo e fazer fluí-lo, com o objetivo de desenvolver o justo entendimento entre as partes. Todavia, a dificuldade se encontra na integral imparcialidade diante de um confronto entre os envolvidos, pois muitas vezes, portamos intelectualmente o provável resultado, no entanto a ideia é deixar as partes descobrirem por si só ao interesse de cada um o melhor resultado para eles.

A pesquisa de cunho bibliográfico tem como objetivo apresentar a mediação como método célere e acima de tudo, um método humano para o tratamento de conflitos, abordando o terceiro imparcial e como este tem a difícil tarefa de conduzir as partes não intervindo ou impondo qualquer decisão para os envolvidos. A elaboração do texto partiu da pesquisa bibliográfica, o método de abordagem dedutivo e o método de procedimento histórico-analítico.

## 2 ALTERNATIVAS PARA A CRISE JURISDICIONAL COM ÊNFASE À MEDIAÇÃO

O homem possui atualmente um vasto número de direitos que o protegem e possibilita a ele conseguir efetivar essas mesmas garantias através de atos a serem executados pelo Estado com apoio de seus órgãos. O Poder Judiciário é um poder do Estado e uma das alternativas de proteção de um direito quando este for violado. Dessa forma se vê hoje uma maciça procura pelo dito Poder em busca de proteger um direito que pode ter sido ameaçado ou lesado.<sup>5</sup>

No entanto, a sociedade brasileira ciente da existência dos meios de proteção de seu direito criou da figura do Judiciário aquilo que Gonçalves e Goulart, chamam da 'cultura da sentença'. As autoras, enumeram tal ideia pelo fato de a coletividade estar “[...] acostumada e acomodada ao litígio e ao pseudo pensamento de que a Justiça só se alcança a partir de decisão proferida pelo juiz togado [...]”<sup>6</sup>.

Muito embora, essa figura tradicional do judiciário baseada no formalismo já é está ultrapassada e não tem força para tratar o conflito da forma que as partes buscam, sendo necessário recorrer aos demais métodos que consigam trazer a paridade entre as partes.<sup>7</sup>

Salientam Cappelletti e Garth,

[...] as cortes não são a única forma de solução de conflitos a ser considerada e que qualquer regulamentação processual, inclusive a criação ou encorajamento de alternativas ao sistema judiciário formal tem um efeito importante sobre a forma como opera a lei [...]<sup>8</sup>

Ainda na posição dos autores, esse modelo tradicional traz a desigualdade das duas partes, fazendo com que todos os processos para solucionar os conflitos ficam “[...] limitadas apenas pelos argumentos jurídicos que os experientes advogados

---

<sup>5</sup> GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos**: teoria e prática. Florianópolis: EModara, 2018.

<sup>6</sup> GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos**: teoria e prática. Florianópolis: EModara, 2018. p. 76.

<sup>7</sup> GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos**: teoria e prática. Florianópolis: EModara, 2018.

<sup>8</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. p. 12.

possam alinhar<sup>9</sup>. Além disso, ocasiona ainda mais no espírito vingativo que as partes podem ter, tendo sempre um ganhador e um perdedor.<sup>10</sup>

Essa cultura de o Judiciário ser o único meio para dirimir conflitos ocasiona a maçante morosidade que é vista hoje no referido sistema. O mesmo não apresenta mais estrutura para atender as demandas que sobrevêm a ele, seja pela falta de pessoal como pelo demorado tempo para o litígio ser solucionado.<sup>11</sup>

Além disso, “[...] a positivação de novos direitos e na conscientização dos cidadãos de que eles são sujeitos, os quais deverão ser prestados pelo Estado [...]”<sup>12</sup>, faz com que a população conheça os meios legais para requerer que os mesmos sejam cumpridos, cabendo como já visto, ao Judiciário encontrar alternativas para a efetivação das mencionadas garantias.

De todo modo, é fundamental ter um novo olhar para o sistema jurisdicional e se torna relevante haver novas alternativas para trazer mais celeridade e representatividade dos envolvidos para tratar o conflito. Luis Alberto Warat faz um importante complemento dos novos olhares que se fazem necessário para o sistema jurisdicional como para um efetivo tratamento de conflitos. Enumera o autor,

Temos de recuperar a ideia de que a cidadania e os Direitos Humanos representam o modo de realização autônoma e emancipatória das relações. Constituem modos de humanização das relações, entendendo aqui a humanização como expressão cabal da autonomia, isto é humanizar. Em embrionária aproximação, é permitir aos homens escapar da alienação para a autonomia.<sup>13</sup>

Essa humanização e autonomia trazida por Warat, é uma das características que os meios alternativos dispõem hoje para o tratamento de conflito, além de ter como base o diálogo dos envolvidos, torna-os protagonistas para solucionar o próprio problema.

---

<sup>9</sup> CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. p. 12.

<sup>10</sup> GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos**: teoria e prática. Florianópolis: EModara, 2018.

<sup>11</sup> MORAIS, Jose Luis Bolzan de. Crise(s) da jurisdição e acesso à justiça: uma questão recorrente. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS CESAR, Douglas (orgs.). **Conflito, jurisdição e direitos humanos**: (des)apontamentos sobre o novo cenário social. Ijuí: Unijuí, 2008.

<sup>12</sup> GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos**: teoria e prática. Florianópolis: EModara, 2018. p. 105.

<sup>13</sup> WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001. p. 217.

A Justiça Conciliatória<sup>14</sup>, oportuniza para as partes a responsabilidade de tratar o litígio e compartilhar suas diferenças dentro do processo, de forma a não atribuir a um terceiro o papel de ditar uma sentença para findar o problema. É válido ressaltar ainda, a importância de trabalhar a lide sociológica, isto é, a ligação ou a parte material do conflito que na maioria das vezes não é levada a juízo.<sup>15</sup>

Dessa forma, a mediação e a conciliação fazem parte da justiça consensual, ambas seguem as mesmas características da alternativa citada, muito embora o alcance que cada uma pode ter varia. Enquanto na mediação, busca-se resguardar o laço (contínuo) entre as partes em conflito, na conciliação não se tem a mesma preocupação de manter o vínculo posteriormente.<sup>16</sup>

Os métodos alternativos se assemelham pela imparcialidade do terceiro que fica entre os envolvidos, além de todo o processo que envolver o tratamento do conflito partir da conversa entre os conflitantes. Por outro lado, se faz fundamental ressaltar que os métodos alternativos não são apropriados para todo e qualquer conflito, devendo objetivar somente conflitos que envolvam bens disponíveis e excepcionalmente bens indisponíveis, estes que devem ser passíveis de um acordo.<sup>17</sup>

Além disso, se faz necessário registrar o olhar seguido por Spengler e Bedin,

É da essência desses procedimentos a voluntariedade. Essa característica não pode ser jamais comprometida, mesmo que sob o argumento de que se trata de uma forma de educar o povo e implementar uma nova forma de política pública.<sup>18</sup>

Dessa maneira, a sessão de mediação ou conciliação não podem jamais ser impostas para as partes, sendo decisão das mesmas para que o problema seja tratado dessa forma. Spengler e Bedin, orientam ainda a necessidade de o Judiciário incentivar dentro do processo os métodos alternativos, seja para se ter mais

---

<sup>14</sup> Também chamada de 'Justiça do Consenso' tem como alicerce a via autocompositiva, da qual fazem parte a mediação e a conciliação. (GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos: teoria e prática**. Florianópolis: EModara, 2018.)

<sup>15</sup> GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos: teoria e prática**. Florianópolis: EModara, 2018.

<sup>16</sup> GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos: teoria e prática**. Florianópolis: EModara, 2018.

<sup>17</sup> GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos: teoria e prática**. Florianópolis: EModara, 2018.

<sup>18</sup> SPENGLER, Fabiana Marion ; BEDIN, Gilmar Antônio. **Acesso à justiça, direitos humanos e mediação**. Curitiba: Multideia. 2013. p. 12.

celeridade como mais representatividade dos envolvidos no processo para tratar o conflito.<sup>19</sup>

### 3 A TÉCNICA DA MEDIAÇÃO

A mediação como já mencionada ao longo desta pesquisa, é vista como um método alternativo, mais eficaz e célere para a solução de conflitos, tendo como grande destaque a autonomia oportunizada para as partes, bem como de as mesmas tratarem o próprio conflito da forma mais saudável possível. Além disso, a sessão da mediação é conduzida por um terceiro imparcial escolhido pelas próprias partes.<sup>20</sup>

No entanto, a mediação não pode ser vista apenas como uma alternativa para desafogar o Judiciário, igualmente deve ser um meio que traga uma eficaz qualidade quanto ao tratamento de conflitos, fazendo com que as partes tenham consciência das consequências que o acordo auferido por elas pode trazer. Spengler, oportuniza uma finalidade ideal quanto ao método exposto

[...] consiste em reabrir os canais de comunicação interrompidos e reconstruir laços sociais destruídos. O seu desafio mais importante é aceitar a diferença e a diversidade, o dissenso e a desordem por eles gerados. Sua principal aspiração não consiste em propor novos valores, mas em restabelecer a comunicação entre aqueles que cada um traz consigo.<sup>21</sup>

Sendo assim, ao mesmo tempo que na mediação as partes são imbuídas a tratar o conflito, aceitando as diferentes ideias e posições quanto ao problema existente, deve a mediação ser ainda uma forma de educar e facilitar para que as diferenças sejam aceitas e desta forma produzidas para findar o litígio.<sup>22</sup>

Dessa forma, o método não busca apenas solucionar o conflito que está exposto nos autos através de um acordo, mas sim “[...] ajudar as partes a redimensionar o conflito, aqui entendido como um conjunto de condições

---

<sup>19</sup> SPENGLER, Fabiana Marion ; BEDIN, Gilmar Antônio. **Acesso à justiça, direitos humanos e mediação**. Curitiba: Multideia. 2013.

<sup>20</sup> SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação: técnicas e estágios**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017.

<sup>21</sup> SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição a mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Editora Ijuí, 2010. p. 313.

<sup>22</sup> WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

psicológicas, culturais e sociais que determinam um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas”<sup>23</sup>.

Desta maneira, a mediação deve ser vista ainda como forma de fortalecer a cidadania, os direitos humanos e o espírito democrático existente entre as partes. Com isso, as práticas mencionadas ajudam para que o outro dentro do conflito consiga ver seu ‘oponente’ e fazer com que ambos consigam trabalhar juntos para a busca do efetivo tratamento de conflitos.<sup>24</sup>

Na visão de Spengler, a mediação é democrática

[...] porque rompe, dissolve, os marcos de referência da certeza determinados pelo conjunto normativo, postos e expostos de forma hierarquizada. É democrática porque acolhe a desordem – e, por conseguinte, o conflito – como possibilidade positiva de evolução social. É democrática quanto ao fundamento da relação de um com o outro. É uma aposta na diferença entre o tratamento dos conflitos de maneira tradicional [...] para uma estratégia partilhada e convencionada que tenha por base um direito inclusivo.<sup>25</sup>

À vista disso a informalidade, característica essencial do método em questão, oportuniza também para que as partes consigam juntamente com o terceiro mediador manter um diálogo mais humano e menos formal, podendo inclusive a sessão da mediação ser alterada conforme a realidade e necessidade dos envolvidos.<sup>26</sup>

### 3.1 O TERCEIRO DENTRO DO CONFLITO E “A ARTE DE ESTAR NO MEIO”

A mediação por sua vez, não existe sem a sua figura principal, o mediador, este que consiste na ideia de ser um terceiro imparcial e atua sob a condição de mediar as partes. O mediador exerce a sua atividade com o objetivo de harmonizar um diálogo entre os envolvidos e, posteriormente, auxiliar ambos a buscar um consenso perante o interesse de cada um.<sup>27</sup>

Luis Alberto Warat, faz uma ressalva quanto as diferenças existentes entre o mediador e a figura tradicional dos magistrados e até mesmos árbitros. Compreende

<sup>23</sup> WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001. p. 80.

<sup>24</sup> WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

<sup>25</sup> SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação: técnicas e estágios**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017. p. 15.

<sup>26</sup> SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação: técnicas e estágios**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017.

<sup>27</sup> AMARAL, Márcia Terezinha Gomes. **O direito de Acesso à Justiça e a Mediação**. 2008. p. 155. Monografia Curso de Direito – UNICEUB, Brasília, 2008.

o autor, “O juiz ou árbitro ocupam um lugar de poder, o mediador, ao contrário, ocupa um lugar de amor. O discurso do mediador é amoroso, transpira cuidados, é constituído por uma trama de infinitos cuidados, de infinitas paciências [...]”<sup>28</sup>.

O mediador é mencionado por Warat como uma configuração de amor, e dessa forma existe a ideia da imparcialidade, pois em seu exercício intercede entre as partes por meio de seus sentimentos, não julga, tampouco sugere. Por outro lado, o mediador facilita a pretensão do entendimento à busca de um acordo, de modo a trabalhar o litígio existente com a comunicação da sensibilidade a fim de dominar o conflito e amenizá-lo.<sup>29</sup>

De outro lado, se faz importante analisar o conflito em si e ver que o mesmo não deve ser visto como algo negativo para as partes e sim como aquele que é construtivo, que engrandece as partes e facilita para elas tratar com mais cuidado conflitos no futuro.<sup>30</sup>

Com base nisso, engrandecem Gimenez, Spengler e Brunet,

Como se percebe, um conflito pode ser negativo ou positivo, e as suas consequências decorrem da legitimidade das suas causas. Todas as sociedades têm sua evolução marcada por conflitos, sendo elas resultado da interação entre os dois aspectos de conflito. Ou seja, o conflito, desde que controlado, acarreta na produção de conhecimento e crescimento social. Portanto, não há como eliminá-lo, mas deve-se conviver com ele. Por essa razão [...] é preciso renegociar constantemente a paz, pois viver em paz é viver em segurança. Assim, segurança e concordância, condições fundamentais para garantir a paz, são indissociáveis.<sup>31</sup>

Por este motivo, trata-se o conflito como algo comum em sociedade, pois conforme a evolução presente no meio, a população precisa se desenvolver junto com ela de forma unânime e muitas vezes esse aspecto pode ocorrer de maneira lenta, o qual traz o surgimento dos conflitos. É a própria natureza que se encarrega de atribuir as divergências sociais, e por conta disso, os indivíduos se unem na busca do consenso seja pelo Judiciário ou ainda pelos métodos alternativos de tratamento de conflitos. Nesse caso, a mediação é um processo corriqueiro e ao mesmo tempo muito acessível.<sup>32</sup>

<sup>28</sup> WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001. p. 86.

<sup>29</sup> WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

<sup>30</sup> WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

<sup>31</sup> GIMENEZ, Charlise Paula Colet; SPENGLER, Fabiana Marion; BRUNET, Karina Schuch. **O papel do terceiro e as interrogações do conflito social**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo. 2015. p. 60.

<sup>32</sup> GIMENEZ, Charlise Paula Colet; SPENGLER, Fabiana Marion; BRUNET, Karina Schuch. **O papel do terceiro e as interrogações do conflito social**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo. 2015.



Nesse sentido, é fundamental que o terceiro interprete o litígio e o compreenda para que o processo ocorra de uma forma mais proveitosa, ou seja, sua contribuição e auxílio serão mais produtivos a fim das partes dialogar dentro da sessão mediada, com a intenção de pôr fim no conflito. O mediador precisa dominar a realidade de estar diante de duas extremidades e oferecer seus recursos de conhecimento com o propósito de fazer as partes sentirem-se um ao outro e alcançarem espontaneamente seus objetivos.<sup>33</sup>

Contribuem Gimenez, Spengler e Brunet,

A figura do mediador não possui um papel central, ou seja, posiciona-se de forma secundária, eis que seu poder de decisão é limitado, não podendo intervir ou impor decisões. Seu papel é mediar e conciliar os interesses conflitivos, conduzindo as partes na solução mais adequada para as necessidades e desejos delas.<sup>34</sup>

O principal papel do mediador que diferencia a mediação dos demais métodos alternativos de resolução de conflitos é a imparcialidade, isso significa que o terceiro não vai trazer sua opinião perante o caso concreto. O terceiro então, apenas estuda o que lhe vier a ser atribuído para facilitar o entendimento dos polos e harmonizar com a satisfação de ambos. Não cabe a sua função atuar sob a premissa do agente causador do resultado, embora ampare as ideias e eventualmente, quando necessário traz ordem à sessão.<sup>35</sup>

#### 4 A IMPARCIALIDADE COMO ATRIBUTO PARA TRATAR O CONFLITO

Como visto, o mediador tem papel fundamental dentro da sessão de mediação, é ele que irá conduzir o diálogo, embora não intervindo ou impondo uma decisão, tendo as partes, a imparcialidade do mediador a seu favor. A imparcialidade do terceiro possibilita para que os sujeitos busquem a solução, sendo visto como

---

<sup>33</sup> GIMENEZ, Charlise Paula Colet; SPENGLER, Fabiana Marion; BRUNET, Karina Schuch. **O papel do terceiro e as interrogações do conflito social**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo. 2015.

<sup>34</sup> GIMENEZ, Charlise Paula Colet; SPENGLER, Fabiana Marion; BRUNET, Karina Schuch. **O papel do terceiro e as interrogações do conflito social**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo. 2015. p. 66.

<sup>35</sup> GIMENEZ, Charlise Paula Colet; SPENGLER, Fabiana Marion; BRUNET, Karina Schuch. **O papel do terceiro e as interrogações do conflito social**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo. 2015.

elemento essencial o fato de o terceiro se abster de formular julgamentos com base naquilo que as partes apresentam.<sup>36</sup>

No entanto, a imparcialidade muitas vezes é vista como algo complexo de se trabalhar, de forma que não ocorrendo isso pode desnaturar por completo o objetivo da mediação. Dessa forma, a imparcialidade deve ser vista agregada ao espírito de conseguir identificar os envolvidos através da sensibilidade e de um conjunto de emoções, devendo o mediador “[...] valer da serenidade, controlar sua própria ansiedade e interpretar os silêncios”<sup>37</sup>.

A mediação então, deve ser vista ainda como possibilidade de as partes compartilharem emoções, posições e opiniões diferentes, tendo o mediador imparcial papel de equalizar as partes, propiciando para ambas a melhor solução. Da mesma forma, o terceiro deve se abster de realizar alguns atos em prol de preservar a sua função essencial dentro da sessão.<sup>38</sup>

A imparcialidade está atrelada ainda da forma que as partes são atendidas pelo mediador. As partes devem ser atendidas através de uma organização uniforme entre todos para que uma parte não se sinta mais privilegiada em prol da outra.<sup>39</sup>

Além disso, é possível identificar como a imparcialidade atua em benefício das partes, sendo eficaz o mediador saber trabalhar bem com os recursos que possui para que consiga possibilitar para os envolvidos o melhor apoio na busca de um acordo.<sup>40</sup>

Os meios alternativos de tratamento de conflitos aparecem como resposta na busca da maior celeridade na resolução de conflitos, ganhando as partes vantagem

---

<sup>36</sup> AREND, Cássio Alberto; HASHIMOTO, Andjanete L. Mess; OLIVEIRA, Gabriel de. Limites e Possibilidades do terceiro no conflito: uma análise do papel do juiz, do árbitro, do mediador e do conciliador. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). **O conflito e o terceiro**: mediador, árbitro, juiz, negociador e conciliador. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

<sup>37</sup> AREND, Cássio Alberto; HASHIMOTO, Andjanete L. Mess; OLIVEIRA, Gabriel de. Limites e Possibilidades do terceiro no conflito: uma análise do papel do juiz, do árbitro, do mediador e do conciliador. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). **O conflito e o terceiro**: mediador, árbitro, juiz, negociador e conciliador. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018. p. 52.

<sup>38</sup> AREND, Cássio Alberto; HASHIMOTO, Andjanete L. Mess; OLIVEIRA, Gabriel de. Limites e Possibilidades do terceiro no conflito: uma análise do papel do juiz, do árbitro, do mediador e do conciliador. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). **O conflito e o terceiro**: mediador, árbitro, juiz, negociador e conciliador. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

<sup>39</sup> SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação**: técnicas e estágios. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017.

<sup>40</sup> AREND, Cássio Alberto; HASHIMOTO, Andjanete L. Mess; OLIVEIRA, Gabriel de. Limites e Possibilidades do terceiro no conflito: uma análise do papel do juiz, do árbitro, do mediador e do conciliador. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). **O conflito e o terceiro**: mediador, árbitro, juiz, negociador e conciliador. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

de tratar o próprio problema apoiado de um terceiro imparcial. Da mesma forma que este encontra limites, sendo um deles oportunizar a autonomia dos envolvidos na firmção de uma decisão e seguir técnicas e princípios estabelecidos nos dispositivos legais atuais.<sup>41</sup>

## 5 CONCLUSÃO

A existência de diferentes conflitos faz parte da sociedade, sendo que na maioria das vezes o sistema jurisdicional é acionado pelas partes para o tratamento desses mesmos litígios. O Estado ainda é visto hoje como a única alternativa para impor decisões diante da existência de conflitos, partindo da ideia de que todo e qualquer litígio deve ser tratado na esfera judicial, criando-se então um modelo ultrapassado que não consegue atender todas as demandas que sobrevêm a ele. Dessa forma, se faz necessário mudar a atual conjuntura brasileira e a implementação dos instrumentos alternativos faz parte dessa ideia.

Os meios alternativos oportunizam que as partes tratam o próprio conflito com autonomia e mais celeridade para a solução do mesmo, visto que dentre os instrumentos alternativos, a mediação é uma opção, esta que se caracteriza pelo terceiro mediador imparcial que em momento nenhum impõe uma decisão para os envolvidos.

Para tanto, a mediação além de ser um meio célere e autônomo para as partes, é ainda uma opção menos formal e mais humana quando envolver partes em conflito. A mediação parte da ideia de que além de resolver o conflito, busca-se que este seja efetivamente tratado fazendo com que as partes se sintam contempladas de buscarem por conta própria o fim do problema.

Com isso, a eficaz solução para quem está em conflito com o outro são os instrumentos que oportunizam a liberdade de as partes encontrarem juntas a solução que acharem mais conveniente, auferindo ainda para os envolvidos o respeito de todos terem a opinião respeitada e fazer com que sejam protagonistas, sempre sendo ganhadoras do caso em que estão incluídas.

---

<sup>41</sup> AREND, Cássio Alberto; HASHIMOTO, Andjanete L. Mess; OLIVEIRA, Gabriel de. Limites e Possibilidades do terceiro no conflito: uma análise do papel do juiz, do árbitro, do mediador e do conciliador. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). **O conflito e o terceiro: mediador, árbitro, juiz, negociador e conciliador**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

Por conta disso, o mediador possui fundamental importância em toda a sessão de mediação. É o mediador que irá balizar os sentimentos e pretensões buscadas pelos envolvidos, zelando pela harmonia durante a sessão de mediação e ainda, oportunizando com que todos tenham as suas vontades concretizadas com a explanação das diferentes ideias.

Atuando de forma imparcial, o mediador deve propiciar com que as partes tenham a voluntariedade e oportunidade de tratar o próprio problema, sendo a própria atuação do terceiro limitada no 'mediar o conflito', não formando ou impondo sanções, mas sim conciliando, mediando e conduzindo o diálogo das partes na busca de um efetivo acordo para findar e tratar o conflito.

## REFERÊNCIAS

AMARAL, Márcia Terezinha Gomes. **O direito de Acesso à Justiça e a Mediação**. 2008. p. 155. Monografia Curso de Direito – UNICEUB, Brasília, 2008.

AREND, Cássio Alberto; HASHIMOTO, Andjanete L. Mess; OLIVEIRA, Gabriel de. Limites e Possibilidades do terceiro no conflito: uma análise do papel do juiz, do árbitro, do mediador e do conciliador. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). **O conflito e o terceiro: mediador, árbitro, juiz, negociador e conciliador**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2018.

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

GIMENEZ, Charlise Paula Colet; SPENGLER, Fabiana Marion; BRUNET, Karina Schuch. **O papel do terceiro e as interrogações do conflito social**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo. 2015.

GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos: teoria e prática**. Florianópolis: EModara, 2018.

MORAIS, Jose Luis Bolzan de. Crise(s) da jurisdição e acesso à justiça: uma questão recorrente. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS CESAR, Douglas (orgs.). **Conflito, jurisdição e direitos humanos: (des)apontamentos sobre o novo cenário social**. Ijuí: Unijuí, 2008.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição a mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Editora Ijuí, 2010.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação: técnicas e estágios**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017.

SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antônio. **Acesso à justiça, direitos humanos e mediação**. Curitiba: Multideia. 2013.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.