

# APLICAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NO AMBIENTE VIRTUAL: DESAFIOS E POSSIBILIDADES

**Carla Maria Franco Lameira Vitale<sup>1</sup>**

**Ricardo Maurício Freire Soares<sup>2</sup>**

**Luciana de Aboim Machado<sup>3</sup>**

## **Resumo**

O presente estudo tem o intuito de analisar a aplicação da mediação de conflitos no ambiente virtual, sobretudo neste momento pós-pandemia, em que há uma tendência de utilização das novas tecnologias como principal campo de atuação nos ambientes comunicacionais. Sabe-se que a política pública judicial de tratamento adequado de conflitos de interesses introduziu a mediação como metodologia adequada de tratamento humanizado, sendo elevada a norma fundamental pelo atual Diploma Processual Civil, especialmente por trabalhar a comunicação numa perspectiva de reconhecimento recíproco. Nessa linha, pretende-se evidenciar o movimento de institucionalização da mediação como um direito fundamental humano numa linha principiológica que deve ser garantida para que o ambiente virtual não se torne um empecilho ao que se refere à humanização das relações. É salutar refletir sobre os enfrentamentos necessários para a garantia dos parâmetros comunicacionais e comportamentais aptos a assegurar a legitimidade do consenso.

**Palavras-chave:** mediação de conflitos; ambiente virtual; comunicação; consensos legítimos.

---

<sup>1</sup> Doutora em Direito pela Universidade Federal da Bahia - UFBA. Mestre em Direito pela Universidade Federal de Sergipe - UFS. Instrutora em mediação, com formação pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ. Mediadora do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe, com atuação no Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – Nupemec. e-mail: carlamaria.lameira@gmail.com

<sup>2</sup> Pós-Doutor em Direito pela Università degli Studi di Roma La Sapienza, Università degli Studi di Roma Tor Vergata e Università del Salento. Doutor em Direito pela Università del Salento/Universidade de São Paulo. Doutor em Direito Público e Mestre em Direito Privado pela Universidade Federal da Bahia. Professor de Graduação e Pós-Graduação em Direito da UFBA (Mestrado/Doutorado). e-mail: ricardo.mfsoares01@gmail.com.

<sup>3</sup> Pós-Doutora em Direito Constitucional pela Universidade Federal da Bahia - UFBA e pela Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti-Pescara - UDA. Doutora em Direito do Trabalho pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo-USP. Mestre em Direito do Trabalho, especialista em Direito do Trabalho e em Direito Processual Civil, todos pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP). Professora Associada e Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Sergipe – UFS. Líder do Grupo de Pesquisa Eficácia dos direitos humanos e fundamentais: seus reflexos nas relações sociais. Vice-Presidente da Asociación Iberoamericana de Derecho de Trabajo y de la Seguridad Social. Consultora da Ergon Associates (London).

## **Abstract**

The present study aims to analyze the application of conflict mediation in the virtual environment, especially in this post-pandemic moment, in which there is a tendency to use new technologies as the main field of action in communication environments. It is known that the judicial public policy for the adequate treatment of conflicts of interest introduced mediation as an adequate methodology of humanized treatment, being elevated to a fundamental norm by the current Civil Procedure Diploma, mainly for working communication in a perspective of reciprocal recognition. In this line, it is intended to highlight the movement of institutionalization of mediation as a fundamental human right in a principled line that must be guaranteed so that the virtual environment does not become an obstacle to what refers to the humanization of relationships. It is healthy to reflect on the necessary confrontations to guarantee the communicational and behavioral parameters able to ensure the legitimacy of the consensus.

**Keywords:** Keywords: conflict mediation; virtual environment; communication; legitimate consensus.

## **1 Introdução**

A mediação destaca-se, dentre os métodos autocompositivos, por trabalhar de forma ampla o contexto conflituoso, de maneira a privilegiar a participação ativa dos envolvidos na construção das soluções. O objetivo é propiciar um ambiente seguro para que os participantes reconheçam e valorizem os interesses, necessidades e sentimentos recíprocos, com ênfase na comunicação e no restabelecimento de eventuais laços rompidos.

A partir da Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, a mediação é institucionalizada no Brasil e difundida como política pública de tratamento adequado de conflitos de interesses, a ser executada pelos Tribunais de Justiça brasileiros. Como reflexo desse movimento, recentemente, a mediação foi positivada através da Lei n. 13.140/2015 e introduzida no atual Código do Processo Civil, ao lado de outros métodos consensuais, como norma fundamental.

Trata-se de mecanismo que evidencia a comunicação como instrumento capaz de promover a transformação de comportamentos, a partir da percepção de que a solução pode ser construída pelos envolvidos em um conflito. Para tanto, é de suma importância a atuação do mediador, que deverá possuir capacitação e habilidades para aplicação de técnicas, em conformidade com uma linha principiológica, que atenda aos interesses e necessidades dos participantes, bem como a essência do instituto.

Após considerável período de fomento e aplicação dos métodos consensuais, com ênfase para a mediação e a humanização das relações, deparamo-nos com a pandemia do coronavírus, o que tornou emergente a utilização da comunicação totalmente virtual, através das sessões por videoconferência. Ocorre que, passado o período pandêmico, constata-se forte tendência de priorização do ambiente virtual, de maneira que se torna imperioso evidenciar as perspectivas e desafios para construção de consensos legítimos.

Assim, necessário se faz pesquisar como as atuais formas de tecnologias digitais se coadunam com aspectos práticos da comunicação e podem servir como instrumento de diálogos construtivos, através do estudo de técnicas promotoras de mudanças no comportamento dos envolvidos, diante da tendência de se utilizar, cada vez mais, as plataformas virtuais como instrumentos de resolução consensual de conflitos.

Nessa linha, a presente pesquisa dará ênfase ao processo de institucionalização da mediação como um direito humano fundamental; ao estudo da comunicação como instrumento de consensos legítimos e quais os desafios e dificuldades a serem enfrentados nesse atual movimento de virtualização das relações, para a garantia do procedimento humanizado.

Para a realização deste trabalho, utilizar-se-á o método essencialmente bibliográfico, a partir de informações obtidas em livros, além de arquivos disponibilizados em revistas e em meio eletrônico sobre o assunto objeto de investigação. A análise das informações colhidas tem como objetivo principal extrair subsídios para o desenvolvimento do tema a que se propõe.

O artigo ora apresentado tem grande relevância jurídica e social, por apresentar pressupostos comunicacionais relevantes como fundamento teórico da mediação de conflitos e sua aplicação em situações e ambientes que envolvem a análise do comportamento humano.

## **2 Movimento de institucionalização da mediação no cenário brasileiro como um direito fundamental**

Apesar de ser uma prática milenar de natureza extrajudicial, a mediação ganha evidência no cenário brasileiro por influência de outros países na construção de espaços dialógicos capazes de promover a cultura de paz, tão necessária ao contexto litigante de mercantilização das relações. O movimento de sua retomada e institucionalização ganhou amplitude e foi se desenvolvendo de acordo com as peculiaridades locais.

Em concomitância a esses movimentos, alguns juízes e tribunais brasileiros passaram a utilizar mediadores voluntários, a partir do surgimento de diversos cursos de capacitação, o que vinha dando nova formatação à conciliação. O movimento de mediação começa a ser difundido como uma promessa de pacificação social e tratamento adequado de conflito, com ênfase para as relações humanas. Nesse toar, verificou-se a necessidade de sua regulamentação, a fim de se criar uma uniformidade de procedimento a nível nacional.

Era notório que a mediação podia oferecer mais do que a já conhecida conciliação, a qual, por já estar consolidada em nosso histórico cultural, manteve-se inserida no movimento da mediação, como mecanismo autocompositivo que precisava ser repaginado.

Essa necessidade adveio do que Capeletti e Garth (1988) chamaram de terceira onda de acesso à justiça, onde se passou a questionar a efetividade do acesso à Justiça, que deveria ser interpretada não mais como acesso ao Estado, mas à ordem jurídica justa e evidenciou-se os métodos autocompositivos e a participação dos envolvidos no resultado.

Nesse período, os serviços de mediação extrajudicial eram oferecidos nos espaços do Poder Judiciário, que passou a estimular setores ou núcleos específicos para a resolução consensual de conflitos, contando com a participação de funcionários e do público externo.

A Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça inaugura a política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos, com respaldo nessa terceira onda renovatória de acesso à justiça, a partir da utilização dos métodos consensuais numa perspectiva de direito do cidadão a um tratamento adequado e humanizado para o seu conflito. O documento normativo trouxe como grande novidade a necessidade de capacitação para a condução das sessões de mediação ou de conciliação.

Como evidencia Vasconcelos (2018, p. 60), as dinâmicas do conflito e da comunicação pressupõe capacitação adequada para seus alinhamentos e adequações à prática da mediação de conflitos, que consiste na inclusão necessária de conhecimentos metodológicos de caráter interdisciplinar. Não basta possuir perfil pessoal, aliado a isso é preciso caminhar em busca de uma capacitação técnica que permita a concretização da habilidade de mediar e desenvolvimento de competências.

Outro grande estímulo aos métodos consensuais foi a obrigatoriedade de criação, em todos os Tribunais brasileiros, dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de

Resolução de Conflitos – Nupemecs e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – Cejuscs, órgãos responsáveis pela gestão e execução da política pública judiciária locais, respectivamente.

Todo esse movimento de institucionalização iniciado a partir da Resolução n. 125/2010 do CNJ ganhou força e notoriedade, culminando na publicação da Lei de mediação, de n. 11.340/2015, que entrou em vigor em dezembro de 2015. A referida lei cuidou de conceituar a mediação e estabelecer critérios e regras para o formato judicial e extrajudicial, discorrendo sobre os princípios que regem o instituto e possibilitando a atuação na seara administrativa, o que traduziu grande avanço e amplitude para o movimento.

Logo em seguida, foi publicado o atual Código de Processo Civil, o qual entrou em vigor em março de 2016, e consolidou os mecanismos consensuais de solução de conflitos, elevando-os a norma fundamental, já que inserido nesse capítulo específico. Trouxe, de igual forma, conceitos direcionadores da conciliação e mediação, princípios basilares, procedimento e regras a serem seguidas.

O estrito cumprimento dos preceitos principiológicos que regem a mediação promoverá a igualdade e o equilíbrio necessários para o empoderamento das partes e, conseqüentemente, a satisfação pessoal de cada um, com reflexos para a sociedade, inclusive em seu contexto regulatório.

Trata-se da consagração da política pública de solução consensual de conflitos e como tal merece ser reverenciada. Para que a mediação tenha o seu procedimento reconhecido no Brasil e consolide os valores éticos e humanos para os quais se propõe, os princípios que a regem tiveram sua relevância reconhecida no plano normativo.

Através desses preceitos, numa visão prospectiva, aliados a uma comunicação não violenta, a sociedade será educada para a obtenção de situações ideais de fala, capazes de promover a construção de consensos legítimos e eficazes, através do entendimento e da humanização das relações. Para tanto, os mediadores dispõem de ferramentas ou técnicas baseadas na comunicação.

### **3 Atuais paradigmas comunicacionais através da mediação: um caminho viável para a humanização das relações**

Pode-se afirmar que as técnicas trabalhadas na mediação de conflitos em muito se assemelham às que Marshall Rosenberg (2006) desenvolve em sua obra "Comunicação

não-violenta", denominadas de "técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais", a exemplo da empatia, ouvir com atenção, parafraseamento, silêncio, o que evidencia a intrínseca conexão entre a mediação e a comunicação não violenta.

De igual forma, os métodos consensuais de resolução de conflitos passam a ser tratados de maneira privilegiada, já que o novo diploma processual prevê, em seu art. 3º, §2º, de forma principiológica que: "o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual de conflitos" e, no §3º, que: "a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por magistrados, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial".

Conforme evidencia Ricardo Maurício Soares (2019b, p. 405), há a reconstrução da Teoria Geral do Direito no Brasil já que o atual diploma legal oferece importantes elementos, "por meio de um novo paradigma hermenêutico que descortina arejados parâmetros para a interpretação e aplicação da ordem jurídica pátria" e traz como destaque o estímulo ao uso dos métodos consensuais de conflito pelo Estado.

Assim, o Código de Processo Civil foi estruturado no sentido de estimular a autocomposição e introduziu a mediação como método diferenciado, que trabalha o conflito de maneira mais profunda, com ênfase nas necessidades, interesses e sentimentos dos envolvidos, a fim de restabelecer laços eventualmente rompidos, os empoderando em busca do efetivo acesso à justiça.

Como afirma Soares (2019a, p. 141), "o direito apresenta, portanto, pontos de convergência com a mudança social [...]" e ressalta que as normas jurídicas podem figurar como instrumentos de transformação de uma sociedade. É justamente, o que se espera ao institucionalizar a mediação como norma capaz de promover a humanização das relações.

Para que esse objetivo seja alcançado, é fundamental que a comunicação seja construída em bases sólidas, que proporcionem igualdade de condições entre os envolvidos no conflito, de maneira a preservar a legitimidade do consenso alcançado. Nesse aspecto, numa sociedade eminentemente litigante, o papel da mediação ganha relevo ao empoderar e educar as pessoas para que resolvam seus próprios conflitos; contudo, características essenciais ao contexto da comunicação devem ser observadas. (VITALE, 2018, p. 55)

Habermas (2016, vol.1, p. 44) diz que um dos objetivos básicos da ação comunicativa é o entendimento entre os comunicantes, como resultado de diferentes

opiniões e intenções. Nesse sentido, não basta o ouvinte compreender o que é falado, mas também acreditar, ou seja, orientar seu agir a partir de acordos firmados linguisticamente. Dessa forma, o entendimento deve ser compreendido como um conceito normativo, por legitimar processos de ações comunicativas, o que ele chama de "expectativas comportamentais legítimas".

O autor evidencia a existência de regras pragmáticas de um uso da linguagem orientada por entendimento, que podem ser reconstruídas quando se pretende explicar o potencial de racionalidade comunicativa inserida nas pretensões de validade, as quais constituem a base racional da fala. São elas: pretensão de correção normativa, pretensão de verdade e pretensão de sinceridade. (HABERMAS, 2016, vol.1, p. 532).

Esse referencial habermasiano é evidenciado por Soares (2019b, p. 339) ao pontuar que “a verdade é alcançada consensualmente por meio de uma dialética discursiva em que os falantes estejam submetidos a algumas regras que garantam certa isonomia, sem pressões alheias[...]”, o que classifica como situação de discurso ideal. Chama a atenção para o fato de que a verdade se estabelece, não de forma ontológica, mas num contexto de regras discursivas que viabilizam um critério válido de correção. Acrescenta que “uma compreensão exclusivamente instrumental ou estratégica de racionalidade é de algum modo inadequada.”

Depreende-se do exposto, que a visão filosófica de Habermas traz para o ambiente da mediação a certeza de que o caráter emancipador da linguagem, proporcionará aos indivíduos a possibilidade do entendimento subjetivo, capaz de atuar sistemicamente na transformação da realidade social. Afinal, “[...] a descentralização da compreensão de mundo e a racionalização do mundo da vida são condições necessárias para uma sociedade emancipada”. (HABERMAS, 2016, vol. 1, p. 146).

Dessa forma, durante todo o procedimento cabe relacionar o empoderamento proporcionado às partes e a efetividade da comunicação para a construção de consensos legítimos, tudo em consonância aos princípios basilares da mediação de conflitos, que asseguram todos os preceitos teóricos e práticos já delineados. Contudo, não se pode deixar de trazer à baila as novas tecnologias utilizadas para o tratamento de conflitos no ambiente virtual, sobretudo após a situação pandêmica vivenciada nos últimos anos.

#### **4 Ambiente Virtual: enfrentamentos necessários para a garantia da política pública consensual**

Pontua Luciana Aboim Silva (2013, p. 163) que o procedimento de mediação enfatiza a cooperação ao invés do confronto e é pautado na identificação das reais motivações das partes, possibilitando aos dissidentes a construção de um acordo através do restabelecimento da comunicação e da transformação do conflito. Acrescente-se que o acordo é uma das possíveis consequências da transformação do conflito, sendo esta o principal objetivo da mediação.

Com base nesse entendimento, a mediação trouxe ao contexto brasileiro a visão prospectiva e humanizada do conflito, com técnicas inerentes ao reconhecimento humano e o agir comunicativo pautado no entendimento e nas relações sociais, estas redimensionadas para um patamar regulatório, onde as pessoas são capazes de ouvir e serem ouvidas. Assim, contribui-se para a estabilização da sociedade, sobretudo nas demandas cuja relação de continuidade configura considerável aspecto a ser observado.

Depreende-se que, até o presente momento, a mediação desenvolvia-se de maneira predominantemente presencial, com a utilização de técnicas e observância de princípios que promoviam à comunicação um considerável poder de transformação. “Ocorre que em 2020, o mundo foi surpreendido pela pandemia do coronavírus, o que fez com que o isolamento social se tornasse uma realidade mundial”. (VITALE, 2021, p. 38).

Em 06 de fevereiro de 2020, foi editada a Lei Federal n. 13.979 de 2020, que trata sobre medidas de segurança a serem adotadas para o combate ao novo coronavírus, dentre as quais o isolamento social e a quarentena. Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde – OMS, classificou-o como uma pandemia.

Imediatamente recorreu-se ao uso de plataformas digitais que pudessem promover a interação entre as pessoas, de maneira que a comunicação virtual passou a ser uma realidade imperiosa e urgente. Assim, as ferramentas tecnológicas, ainda timidamente utilizadas, ganharam notoriedade, sobretudo no contexto das audiências virtuais.

Com propriedade, Serpa (2020, p, 173) evidencia que, nos dias atuais, vive-se um “processo de asseveramento dessa mediação tecnológica, onde deixa de ser uma escolha e torna-se uma necessidade”. Ressalta que o estado de pandemia empurrou a sociedade para o uso das ferramentas tecnológicas de forma obrigatória e como uma questão de sobrevivência.



No esteio dessas transformações digitais, observa-se que a própria Lei de Mediação, de n. 13.140/2015, já estabelecia, em seu art. 46, a possibilidade da mediação *on-line*. Na mesma linha, o Código de Processo Civil, em seu art. 334, §7º, trazia previsão semelhante ao estabelecer que a audiência de conciliação ou de mediação pode se realizar por meio eletrônico, nos termos da lei.

Convém ressaltar que esse modo de execução da mediação trouxe a facilidade de aproximação entre pessoas impossibilitadas de se fazerem presentes nas sessões, através da ferramenta de videoconferência, o que demonstra ser bastante proveitoso; mas, por outro lado, mesmo que se utilize plataformas síncronas, onde as pessoas interagem em tempo real, verifica-se dificuldades na percepção da comunicação corporal e visual, tão importantes no contexto da mediação.

É com base nesse ponto que, em que pese reconheça-se a importância da mediação por videoconferência, como ferramenta tecnológica de tratamento de conflitos, que possibilita maior rapidez e economia monetária, sobretudo numa sociedade globalizada, questiona-se: "até que ponto a comunicação virtual pode comprometer a humanização das relações e a transformação dos conflitos?"

O Conselho Nacional de Justiça publicou a Resolução n. 313 de 19 de março de 2020, que estabeleceu, no âmbito do Poder Judiciário, as regras para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários, com o objetivo de prevenção do contágio pelo novo coronavírus e garantia do acesso à justiça durante o período emergencial, o que foi de pronto acompanhado pelos Tribunais. Outras Resoluções seguiram para as adequações necessárias, muitas das quais já se encontram revogadas pela atual Resolução n. 465 de 22 de junho de 2022, alterada pela de n. 481 de 22 de novembro de 2022.

A nível nacional, houve a publicação da Lei n. 13.994/2020 que alterou os artigos 22 e 23 a Lei n. 9.099/95, que trata dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, para substituir o antigo parágrafo único em §1º e acrescentar o §2º, com a possibilidade de conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real.

Urge trazer à baila as dificuldades operacionais de manuseio das ferramentas e ausência de acesso digital, que assola boa parte da população brasileira. Segundo dados do levantamento "TIC Domicílios 2019", formulado pelo Centro Regional de Estudos

para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic), cerca de 30% dos lares brasileiros não têm acesso à internet. São os considerados “excluídos digitais”.<sup>4</sup>

Nesse sentido, Sampaio (2020, p. 166) chama a atenção para o fato de que o movimento de “ruptura do mundo analógico para o digital” criou espaços constitucionais que demandam sistematização. “As modificações digitais não representam apenas meios novos de fruição de direitos antigos, mas trouxeram consigo novos direitos, outrora não percebidos, sequer imaginados”.

A Organização das Nações Unidas reconheceu a importância do acesso à internet como direito humano, qualificando-o como liberdade básica e primordial de todas as pessoas e indispensável à promoção da cidadania e efetivação de direitos. No seu *Special Rapporteur* em 2011, a ONU passou a reconhecer a rede mundial de computadores como ferramenta essencial à concretização da dignidade da pessoa humana e como instrumento de transformação (progresso) da sociedade. Nesse sentido, as Nações Unidas recomendam aos Estados em desenvolvimento a facilitar a universalização do acesso. (SAMPAIO, p. 166-167)

Nessa linha, a acessibilidade deve ser também viável economicamente, conforme explica Sampaio (2020, p. 179) nos seguintes termos:

[...] não basta poder acessar, é necessário garantir uma acessibilidade que seja viável economicamente e suficientemente rápida e estável. O custo não deve ser uma barreira à conectividade. Isso também implica em incluir o princípio de que os poderes públicos têm uma responsabilidade de cooperar para garantir maior implantação e conectividade em banda larga e tecnologias de acesso.

De fato, ainda existem algumas barreiras a serem ultrapassadas, de maneira que a inovação tecnológica traz consigo a obrigação do Estado promover o acesso igualitário, criando mecanismos menos onerosos e satisfatórios para garantir a conectividade em rede para os cidadãos. Há também preocupação quanto a eventuais prejuízos comunicacionais e de promoção do consenso legítimo, principalmente entre os envolvidos em conflitos que tratam de questões subjetivas.

---

<sup>4</sup> Disponível em: <https://g1.globo.com/educacao/noticia/2020/05/26/66percent-dos-brasileiros-de-9-a-17-anos-nao-acessam-a-internet-em-casa-veja-numeros-que-mostram-dificuldades-no-ensino-a-distancia.ghtml>. Acesso em 25 fev. 2023.

As mais recentes Resoluções publicadas pelo CNJ tratam basicamente do retorno à presencialidade nessa nova dinâmica de aprimoramento da prestação de jurisdicional de forma digital. Aduz a Resolução n. 465/2022 do CNJ que, nas hipóteses de realização de videoconferência com a magistratura, deve o juiz estar presente na unidade jurisdicional e primar para que os demais participantes sigam regras, inclusive com vestimentas adequadas, como terno ou beca, em respeito ao ambiente formal, ainda que virtual.

A Resolução n. 481/2022 do CNJ, em alteração à de n. 354/2020, trouxe no art. 3º, §1º, III, a possibilidade de designação de audiências virtuais de conciliação e de mediação no âmbito dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos, de ofício, pelos magistrados. Tal medida deve ser vista com cautela, para que a virtualidade não seja regra, sobretudo por todos os motivos e cuidados já aduzidos até aqui no que concerne à humanização das relações.

Sabe-se que, mesmo com todas as cautelas observadas para que o ambiente virtual simule as possibilidades do presencial, as expressões corporais e utilização das mais variadas técnicas de comunicação ficam, inevitavelmente, prejudicadas pela separação da tela, ainda mais nos casos de audiências mistas, onde a mistura entre os ambientes interfere no contexto relacional de equidistância entre todos. Dessa forma, a atuação do mediador requer atenção e habilidade especial.

Dessa forma, a comunicação seja presencial ou virtual requer habilidades do mediador, conforme afirmado por Tartuce (2016, p. 275), o qual precisa ter perfil para vencer os obstáculos que decorrem de posições antagônicas. Cabe a ele facilitar a comunicação entre os envolvidos, através de diálogos construtivos, a fim de que estes protagonizem a condução do resultado de forma cooperativa. Para tanto, evidencia a preocupação com a devida capacitação dos mediadores para o aperfeiçoamento e seriedade da atividade.

Semelhante preocupação é anunciada por Serpa (2020, p. 172) quando expõe que:

A compreensão das relações sociais como algo potencializado ou transformado pelo uso de tecnologias está entre aqueles temas necessários na contemporaneidade, inclusive pela capacidade de repercussão em campos como o da economia, da política, do direito e tantos outros. Essencial, contudo, começar dizendo que a tecnologia deve funcionar e ser pensada como mediadora das relações e não como substitutivo delas.

Por todo o exposto, pertine a reflexão no sentido do perigo de retrocesso em todos

os avanços disruptivos já enfrentados e promovidos pelo movimento da política pública de tratamento adequado de conflitos de interesses, que introduziu a mediação como promessa de pacificação social através da humanização das relações.

## **5 CONCLUSÃO**

O presente trabalho teve como objetivo analisar a influência da comunicação virtual, introduzida de forma disruptiva através das ferramentas tecnológicas, no contexto da mediação de conflitos, considerando o recente momento de pandemia, com tendência a se consolidar no período pós-pandêmico, tendo em vista as facilidades e inovações que as plataformas digitais proporcionam, especialmente no que diz respeito ao tratamento dos conflitos de forma consensual.

Demonstrou-se a importância e seriedade que o instituto da mediação trouxe para a humanização das relações, a partir de sua institucionalização, como política pública de tratamento adequado de conflitos de interesses, introduzida pela Resolução n. 125/2010 do CNJ e, posteriormente, consolidada pela Lei de Mediação de n. 13.140/2015 e o atual Código de Processo Civil, o qual elevou os métodos consensuais a norma fundamental.

Coube o desafio de se trabalhar a comunicação direcionada à humanização das relações, especialmente no ambiente virtual, sem prejuízo das propriedades comunicacionais e principiológicas inerentes ao que se propõe o instituto, no sentido de estimular comportamentos cooperativos em busca do alcance do consenso legítimo, representativo da manifestação de interesses, necessidades e sentimentos evidenciados no processo dialógico.

Constatou-se que estamos diante de um movimento progressivo tendente a mudar o rumo das relações interpessoais e que as ferramentas tecnológicas, sem sombra de dúvidas, devem existir para servir e facilitar a vida em sociedade, mas nunca para substituir o contato humano. A medida de seu uso sempre será baseada nas peculiaridades dos casos concretos.

Verificou-se que, em que pese já haver previsão legal para realização de sessões de mediação por videoconferência, a emergência do momento de pandemia tornou esse modelo a única opção, o que, de fato, tornou possível a comunicação e a resolução de diversas demandas que ficariam prejudicadas caso não houvesse essa possibilidade. Como consequência desse movimento, tem-se a tendência de virtualização das relações,

também no momento pós-pandêmico, sobretudo pelas facilidades temporais e geográficas que os ambientes digitais proporcionam.

Apurou-se a necessidade de inclusão digital, para que a desigualdade de acesso às ferramentas tecnológicas não seja um obstáculo para o iminente futuro digital que se impõe, especialmente quando se verifica a legislação já caminhando nesse sentido, a exemplo da Lei dos Juizados Especiais.

É louvável o papel das plataformas digitais, sobretudo no momento em que o contato pessoal foi obstruído por uma condição sanitária de grande magnitude. Afinal, a tecnologia deve existir como facilitadora e mediadora das relações, nunca como substituta. Contudo, convém refletir e cuidar para que a comunicação virtual aplicada nesse ambiente não desnature o que propõe a mediação de conflitos.

Conclui-se que o desafio é estabelecer os parâmetros para que a comunicação no ambiente virtual não seja mecanizada de tal forma que se perca a essência do que propõe a mediação, a de promover a transformação do conflito. Para tanto, constatou-se a necessidade de ser conduzida por pessoas preparadas tecnicamente e com habilidades cognitivas para direcionar comportamentos. Algumas preocupações com o uso de técnicas e princípios que regem o instituto devem ser reforçadas, primando sempre pela ética, que ganha ainda mais notoriedade nos ambientes virtuais.

## **Referências:**

BRASIL. **Lei n. 13.140/2015**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm). Acesso em: 25 mar. 2023.

BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm). Acesso em: 25 mar. 2023.

BRASIL. **Lei n. 13.994 de 24 de abril de 2020**. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.994-de-24-de-abril-de-2020-254003352>. Acesso em: 25 nov. 2022.

BRASIL. **Lei n. 13.979, de 06 de fevereiro de 2020**. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>. Acesso em 25 mar. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 125/2010**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156> . Acesso em: 25mar. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 313/2020, de 19/2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3249>. Acesso em: 10 mar. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 354/2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3579>. Acesso em: 20 fev. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 465/2022**, de 19 de março de 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4611>. Acesso em: 10 mar. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 481/2022**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4842>. Acesso em: 20 fev. 2023.

BRASIL. Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS). Disponível em: [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6120:oms-afirma-que-covid-19-e-agora-caracterizada-como-pandemia&Itemid=812). Acesso em 25mar. 2023.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução e revisão Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria do Agir Comunicativo**. Racionalidade da ação e racionalização social. Tradução: Paulo Astor Soethe. Vol.1. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2016.

SAMPAIO, Marcos. O Constitucionalismo Digital e a COVID-19. In: BAHIA, Saulo José Casali (Org.). **Direitos e deveres fundamentais em tempos de coronavírus**. São Paulo: Editora Iasp., 2020. p. 162-186.

SERPA, Cláudia Albagli Nogueira Serpa. A virtualização do social e o Direito: Impactos em tempo de pandemia. In: BAHIA, Saulo José Casali (Org.). **Direitos e deveres fundamentais em tempos de coronavírus**: terceiro volume. São Paulo: Editora Iasp., 2020. p. 172-182.

SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. Mediação interdisciplinar de conflitos: mecanismo apropriado para resolução de conflitos familiares. In: SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. (Org.). **Mediação de Conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013. p. 160-180.

SOARES, Ricardo Maurício Freire. **Sociologia e Antropologia do Direito**. São Paulo: Saraiva, 2019a.

SOARES, Ricardo Maurício Freire. **Teoria Geral do Direito**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2019b.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 3. ed. rev. e amp. São Paulo: Forense, 2016.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 6. ed. São Paulo: Método, 2018.

VITALE, Carla Maria Franco Lameira Vitale. **O empoderamento dos indivíduos na mediação de conflitos como instrumento de efetivação da busca da felicidade.** Orientadora: Luciana Aboim Machado Gonçalves da Silva. 2018. 134 f. Dissertação (Mestrado - Programa de Pós-Graduação em Direito). Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2018.

VITALE, Carla Maria Franco Lameira; SOARES, Ricardo Maurício Freire. Comunicação virtual: atuais paradigmas para o alcance do consenso legítimo através da mediação de conflitos. *In: Paradigmas atuais do conhecimento jurídico e pandemia /* organizadores Ricardo Maurício Freire Soares, Carla Maria Franco Lameira Vitale – Salvador, BA: Editora Paginae, 2021. p. 33-59.