

O DESAFIO DO ALCANCE DAS SOLUÇÕES CRIATIVAS NO AMBIENTE VIRTUAL

(temática Mediação On Line)

Mayra Lúcia Araujo Jacchieri¹

Camila Peixoto Olivetti Regina²

Artigo apresentado para o II Congresso Virtual de Mediação, organizado pela Comissão de Mediação da 116^a. Subseção Jabaquara – Saúde da Ordem dos Advogados de São Paulo/SP (OAB/SP), a ser realizado nos dias 25 e 26 de novembro de 2021.

São Paulo/SP, Setembro de 2021

¹Professora de Filosofia - EDUCAFRO, Gestora do OLabirinto, coordenadora do Programa Constellare's- SP , Coordenadora do Grupo de Estudos Olhares e Fazeres Sistêmicos do Sistema Judiciário do Ceará, mediadora extrajudicial e facilitadora em Justiça restaurativa no tribunal de Justiça de Ponta Grossa. Curadora de Eventos-Artes da Comissão de Justiça Restaurativa da Subseção do Jabaquara OAB/SP. E-mail: jacchieri@hotmail.com

² Advogada, Negociadora, Conciliadora, Mediadora Judicial e Extrajudicial de Conflitos. Membro da Comissão de Mediação e Conciliação da Ordem dos Advogados do Brasil, Subseção Campinas/SP. Mediadora e Conciliadora certificada pelo NUPMEC/SP e cadastrada no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Possui diversos cursos de Mediação, com destaque para Mediação Privada (Centromediar), Mediação On-Line (Instituto D'Accord), Mediação em Recuperação Judicial (IMAB e IBAJUD), Mediação e Negociação Empresarial (CBMAE). É Coach da equipe de competição de Negociação e Mediação da Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUCCAMP). E-mail: camila@olivettiregina.com.br

RESUMO

A mediação, como método de solução de conflitos de natureza autocompositiva e voluntária, no qual um terceiro imparcial atua, de forma ativa ou passiva, como facilitador do processo de retomada do diálogo entre as partes, tem, necessariamente, como uma das suas etapas, a negociação entre os mediandos.

Nesta negociação dentro da mediação, com vistas a viabilizar a construção do consenso, as melhores práticas e modelos de mediação ensinam que as partes, o mediador e os advogados devem ser incentivados a criar e gerar opções satisfatórias para ambos (ou todos) os lados.

Sob esse olhar, o presente artigo convida para as seguintes reflexões, em tempos pandêmicos: como as soluções criativas podem ser obtidas no ciberespaço? O que é um espaço seguro dentro da mediação on-line? Quais os desafios para um mediador criar um espaço seguro que propicie a confiança dos mediandos para criar opções no ambiente virtual? Como funciona o acolhimento on-line? Como estimular as partes a gerarem opções criativas de ganhos mútuos?

A análise feita ainda se inspira nos ensinamentos filosóficos de Aristóteles, Jean-Paul Sartre, Albert Camus e na célebre obra escrita pelo sociólogo Domenico de Mais, em 2003: “Criatividade e Grupos Criativos”.

SUMÁRIO

Introdução	4
1. Conceito de Mediação	5
2. Soluções Criativas	9
3. Desafios (e soluções) para alcance das soluções criativas no ambiente virtual	13
4. Conclusão	16
Referências Bibliográficas	17

INTRODUÇÃO

A mediação³ é um método adequado de solução de conflitos que vem sendo adotada em espaços públicos e privados, com receptividade e aceitação pela sociedade civil e advogados de forma cada vez maior. Trata-se de ferramenta que apresenta particularidades e formas próprias em razão de sua aplicabilidade (áreas em que é utilizada), condução (se por mediador judicial, ou extrajudicial, independente ou membro de câmara privada), bem como pelo comportamento das partes na solução do conflito.

Trata-se de visível mudança de paradigma do contexto histórico e social de solução de conflitos e disputas no Brasil, que sempre esteve adstrito ao Judiciário, e mais recentemente à Arbitragem. Com o advento da pandemia causada pelo vírus do COVID-19, verificou-se mais uma grande e paradigmática mudança, com a implementação da realização das sessões de mediação também no ambiente virtual (on-line)⁴.

A mediação presencial vinha sendo realizada em espaços físicos privados (câmaras ou escritórios de mediadores independentes) e públicos (CEJUSCs e Fóruns), em processos judiciais ou extras judiciais. Porém, devido à pandemia e à crise sanitária decorrente do COVID-19, que obrigou o mundo a ficar em isolamento forçado, exigindo das pessoas a busca por adaptações que permitissem a continuidade das atividades na medida do possível, a mediação passou a ser realizada também no ciberespaço⁵.

Com isso, vieram também os desafios da mudança para esse novo plano: como garantir a confidencialidade das sessões? Como fazer um bom “rapport”? Como estimular os mediandos a criarem opções de ganhos mútuos atrás e através de suas telas?

A geração de soluções criativas na mediação se dá através da escuta ativa, do processo dialógico, do respeito mútuo, da confiança das partes no mediador e no processo de mediação,

³ CAHALI, Francisco José. Curso de Arbitragem. 2ª Edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 57.

⁴ Nesse sentido, veja-se a interessante pesquisa conduzida pelo Prof. Giovanni Matteucci intitulada “ODR in 30 Countries, 2020 - Mediation in the COVID-19 Era”. O trabalho está disponível, na íntegra, em https://www.academia.edu/43136391/ODR_in_30_Countries_2020_-_Mediation_in_the_COVID-19_Era

⁵ PIERE, Lévi. Cibercultura. São Paulo: Editora 34, 1999.

da explanação dos interesses que sustentam as posições dos conflitantes, da tranquilidade que o ambiente transmite, enfim, elementos que favorecem o processo mental de busca por um caminho criativo e satisfatório aos envolvidos, de forma inovadora e independente. A criatividade dentro do campo da MASCs (métodos adequados de solução de conflito) é instrumento de alta potência para compreensão da situação vivida e construção de soluções inovadoras no âmbito da mediação.

O objetivo do mediador nessa etapa do procedimento é conseguir amplificar a criatividade dos mediandos e seus advogados (se presentes), para que surjam ideias não convencionais (ou não tão previsíveis, pois se assim fossem não precisariam da mediação) que possam pôr fim à disputa e pacificar relacionamentos.

As adaptações precisam ser pensadas e testadas. Assim, neste momento nós convidamos os leitores a refletir sobre como será esse aspecto particular da mediação daqui para frente, em que a humanidade se propõe a buscar as soluções para o chamado “novo normal”⁶

No presente artigo buscaremos discutir o cenário da mediação virtual e os desafios que podem surgir na etapa de criação de opções construtivas, criativas de ganhos mútuos para os mediandos, trazendo ainda possíveis caminhos para superação de tais desafios.

1. CONCEITO MEDIAÇÃO

A mediação é um método alternativo (ou adequado) de resolução de conflitos por meio do qual se busca resolver um conflito sem que haja, necessariamente, a interferência do Poder Judiciário. Este método prevê a participação de uma terceira figura, o mediador, pessoa neutra e imparcial, que auxilia as partes no diálogo rumo ao acordo. É um meio consensual, que envolve a cooperação voluntária dos participantes, através de um procedimento organizado, ainda que oral e informal, otimizado e auxiliado pelo mediador. A mediação pode ser definida como um método consensual autocompositivo de solução de conflitos, em que um terceiro imparcial coordena reuniões com as pessoas envolvidas em um conflito com o objetivo de

⁶ «There's nothing new about the 'new normal' - and here's why». World Economic Forum (em inglês). Consultado em 06 de setembro de 2021, <https://www.weforum.org/agenda/2020/06/theres-nothing-new-about-this-new-normal-heres-why/>. Acesso 21 em agosto de 2021.

promover uma reflexão sobre a inter-relação existente, visando alcançar uma solução que atenda todos os envolvidos⁷.

É possível associar a construção do raciocínio aristotélico à noção de mediação, atingida após várias discussões que gravitam principalmente em torno de conceitos como o da felicidade, justiça, verdade e o meio-termo, como é fácil averiguar: "No que diz respeito à justiça e à injustiça devemos indagar com que espécie de ações se relacionam elas, que espécie de meio-termo" (ARISTÓTELES, 2001)⁸.

O "meio-termo" de Aristóteles é uma doutrina criada pelo filósofo grego. O "meio-termo" para o pensador seria o estado ideal de vida em sociedade. O equilíbrio é metade do caminho, representa uma atitude moderada e com equilíbrio entre duas partes.

*"A propósito da Justiça voluntária e involuntária convém lembrar o discípulo de Platão, Aristóteles que Ética a Nicômacos (2007 p.121) referenda esses conceitos que ampliava com o objetivo de estabelecer que a justiça, muito embora se constitua na mais elevada a forma de excelência moral, não deixando de ser uma virtude baseada na disposição da alma das pessoas ao agirem na conformidade do que é justo."*⁹

Com base nas teorias de Platão e Aristóteles, segundo cita Adolfo Braga Neto:

*"...Ainda em sentido estrito denominou a justiça corretiva ou comutativa aquela em que através das regras de conduta determina-se um agir para a correção de alguma conduta utilizou critérios do justo para repartir entre os indivíduos os méritos de cada um visando restabelecer o equilíbrio eventualmente rompido por eles..."*¹⁰

⁷ BRAGA NETO, Adolfo. *Mediação Empresarial: experiências brasileiras*. São Paulo: Editora CLA Cultural, 2019.p. 149.

⁸ ARISTÓTELES (2001). *Ética a Nicômaco*. Tradução de Pietro Nasset. São Paulo - SP: Martin Claret. 103 páginas

⁹ BRAGA NETO, Adolfo. *A Mediação e a Administração Pública*. São Paulo: Editora CLA Cultural, 2019.p.28.

¹⁰ *Idem*. p.29.

Na visão de Francisco José Cahali:

“...a mediação é um dos instrumentos de pacificação de natureza autocompositiva e voluntária, no qual um terceiro, imparcial, atua, de forma ativa ou passiva, como facilitador do processo de retomada do diálogo entre as partes, antes ou depois de instaurado o conflito.”

Diante dessa afirmação do Professor Cahali entende-se que o mediador poderá atuar de forma ativa – propondo soluções à controvérsia –, ou de forma passiva – limitando-se a observar, orientar e auxiliar as partes a colocarem fim ao conflito.

Destaca-se que a mediação não procura simplesmente obter um acordo, mas sim incitar o diálogo entre as partes, a fim de aproximá-las, para que elas alcancem a solução do conflito de modo satisfatório para ambas. O mediador busca o processo dialógico já no contato inicial, no acolhimento e na escuta ativa das partes envolvidas no conflito, criando ali o ambiente de segurança para que as partes possam dialogar com tranquilidade e liberdade criativa. Assim, “o acordo passa a ser a consequência lógica, resultante de um bom trabalho de cooperação realizado ao longo de todo o procedimento, e não sua premissa básica”¹¹.

No entendimento de Lia Regina Castaldi Sampaio e Adolfo Braga Neto, o mediador precisa construir a humildade de reconhecer que são as partes as mais recomendadas a encontrarem uma solução para o conflito, uma vez que são elas as mais interessadas. No entanto, como diante de uma situação conflituosa é mais difícil encontrar racionalmente a melhor solução, temos então a importante figura do mediador, como harmonizador da relação dos conflitantes.¹²

Portanto, a depender da complexidade e extensão do conflito e da compreensão e construção de uma solução para o mesmo, é indicado que a mediação seja feita por dois ou até mais mediadores, situação que denomina-se como co-mediação.

¹¹ SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; NETO, Adolfo Braga. *O Que É Mediação de Conflitos*. São Paulo: Brasiliense, 2007, p. 20.

¹² *Idem*.

De acordo com Soraya Nunes, a co-mediação é o processo realizado por dois (ou mais) mediadores e que permite uma reflexão ampliada da controvérsia, propiciando um melhor controle da qualidade da mediação. A autora ainda informa que, especialmente nos conflitos empresariais, a co-mediação se mostra bastante interessante pois permite a participação de outros profissionais que possam contribuir com saberes mais específicos e técnicos para a construção do consenso, *“através da integração e complementaridade dos conhecimentos.”* Essa forma de trabalho conjunta, criativa e colaborativa permite resultados enriquecedores¹³.

O Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA, assim define a prática da co-mediação, consoante seu Regulamento de Mediação próprio:

*“Co-mediação é o processo realizado por dois (ou mais mediadores) e que permite uma reflexão e amplia a visão da controvérsia, propiciando um melhor controle da qualidade da Mediação.”*¹⁴

Na visão de Ana Margarida Roque Mexia, em sua tese de mestrado defendida perante a Universidade Católica Portuguesa:

“A distribuição das tarefas e das diferentes fases do processo pelos co-mediadores pode facilitar a sessão. Por exemplo, um dos mediadores pode ficar responsável pela formulação de perguntas e obtenção de informação, enquanto o outro fica responsável por escrever a informação dada pelos mediados, e procurar pontos de interesse comuns às partes que possam ajudar o processo. Assim, quando um dos mediadores não está a realizar nenhuma tarefa específica ou está menos activo deve surgir como observador do processo (acompanhando as subtilezas da interacção das partes e dos desenvolvimentos

¹³ NUNES, Soraya. *O processo de mediação empresarial e as vantagens da utilização da mediação*. In: *Mediação Empresarial: experiências brasileiras*. Organizador Adolfo Braga Neto. São Paulo: Editora CLA Cultural, 2019. P. 289p. 284.

¹⁴ Disponível em: http://www.conima.org.br/regula_modmed. Acesso em 16 de setembro de 2021.

substanciais da sessão). Há uma tendência para a co-mediação demorar mais tempo, o que pode ser contornado se os mediadores utilizarem os recursos que um trabalho em equipe fornece. O planeamento eficaz leva tempo, mas mais tarde pode ser rentabilizado.”¹⁵

Segundo Adolfo Braga Neto e Carla Boin (LABORATÓRIO DE MEDIAÇÃO ONLINE, 2021)¹⁶ a respeito da relação entre os mediadores para a realização de uma co-mediação, para um bom trabalho de co-mediação é necessário um alinhamento prévio da equipe de mediadores, e, idealmente, que ambos os profissionais já se conheçam, trabalhem da mesma forma e tenham uma boa sintonia entre si.

No entendimento de Nayara Swarowskia¹⁷ a característica colaborativa deste partícipe (co-mediador) é de salutar reconhecimento e não se resume apenas na observância da demanda, tampouco das assistências prestadas ou cautelosas intervenções. Reveste-se este complementarmente de caráter humanitarista, pontuando com a lógica da alteridade e valendo-se do altruísmo, inerente à prática da Mediação.

Carla Boin¹⁸, enfatiza a importância do não saber e do não julgamento pois o mediador que se permite estar nesses lugares cria uma habilidade diante do conflito que possibilita a prática de construir soluções criativas.

2. SOLUÇÕES CRIATIVAS

As melhores práticas internacionais de mediação, a título da proposta pelo ICFML (Instituto de Certificação e Formação de Mediadores Lusófonos), organizam a Mediação em

¹⁵ MEXIA, Ana Margarida Roque. A co-mediação enquanto prática de mediação familiar em Portugal: que potencialidades? Disponível em <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/8924/1/A%20CO-MEDIA%C3%87%C3%83O%20ENQUANTO%20PR%C3%81TICA%20DE%20MEDIA%C3%87%C3%83O%20FAMILIAR%20EM%20PORTUGAL%20-%20QUE%20POTENCIALIDADES.pdf>. Acesso em 16 de setembro de 2021.

¹⁶ Laboratório de Mediação. Curso online permanente de trocas de experiência de mediação. Aula dada no dia 12 de abril de 2021.

¹⁷ MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: PROSPECÇÕES ACERCA DO COMEDIADOR Disponível: <https://emporiiododireito.com.br/leitura/mediacao-de-conflitos-prospeccoes-acerca-do-comediador-1508242646>. Acesso: 06/09/2021

¹⁸ Laboratório de Mediação. Curso online permanente de trocas de experiência de mediação. Aula dada no dia 12 de abril de 2021.

cinco fases: (i) Abertura e Introdução do Mediador, (ii) Primeira Sessão Conjunta, (iii) Sessão Privada, (iv) Negociação, e (v) Conclusão.

Ainda que não seja possível seguir essa ordem na totalidade das sessões de Mediação, seja pelo fato de a mesma estar sendo desenvolvida dentro da estrutura do Judiciário e sujeita a limitações de tempo e espaço, seja porque o caso posto não comporta a obediência fiel à tal organização por quaisquer outros fatores diversos que se apliquem ao caso, fato é que a etapa da negociação ocorrerá sempre e necessariamente em toda sessão de mediação, pois é a fase fundamental em que os mediandos, com o auxílio do mediador, irão discutir o conflito entre si e construir a possível solução para conflito que vivem.

Há que se destacar também uma das características mais marcantes neste método de resolução de disputas. Nele é imprescindível o emprego da negociação, instrumento primeiro e natural de resolução de conflitos que é buscado pelas pessoas quando algo se faz incômodo na inter-relação existente, quer seja ela de ordem afetiva, profissional, social, permanente ou momentânea, ou mesmo formal, ou informal. Em outras palavras, só é possível a implementação da mediação de conflitos quando há predisposição das pessoas envolvidas no conflito em debater, por assim dizer, em uma “mesa de negociação” questões relativas a suas respectivas visões e inter-relações.¹⁹

Essa fase da negociação é o momento em que os envolvidos devem, então, se aprofundar na discussão do conflito que vivem, e formular propostas e alternativas criativas de solução, com base em critérios objetivos e testados na prática, que sejam benéficas ou interessantes a todos os lados.

Se o conflito fosse uma situação muito fácil de se resolver, sem a necessidade de maiores esforços emocionais, psicológicos e mentais, não se faria necessária a mediação. Portanto, a mediação exigirá dos participantes que se desdobrem nessa tarefa de criar soluções criativas de ganhos mútuos.

¹⁹ BRAGA NETO, Adolfo *et al.* *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias*. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 154.

Sendo assim, é preciso que haja um ambiente de confiança e segurança bem estabelecido, em que os mediandos sintam-se verdadeiramente amparados pelo mediador e por seus advogados (se presentes), de forma que haja a tranquilidade e a serenidade necessárias para tanto.

As soluções criativas estão associadas ao pertencimento, ao propósito e à criatividade, a como os conflitantes passam a construir as opções de solução dentro de um processo dialógico.

De acordo com Bert Hellinger²⁰, pela “lei do pertencimento”, todos têm direito de pertencer a um sistema familiar, trabalho ou negócio e não podem ser excluídos do mesmo. Quando por algum motivo, alguém é excluído do sistema familiar, os demais membros do sistema acabam sofrendo consequências ou reproduzindo os mesmos comportamentos reprováveis do excluído. *“Você também faz parte”*²¹

Para o filósofo Jean-Paul Sartre muitos conflitos não existiriam ou seriam compreendidos se todos tivessem um propósito. E o que seria o propósito segundo o filósofo? Propósito seria o projeto existencial. Ele parte da ideia de que somos seres que existimos previamente a qualquer tipo de designação a nosso ser. Não seríamos moldados por nada anterior à nossa existência, somos seres preenchidos de Nada e por ser esse Nada temos a possibilidade de buscar a nossa essência. *“A essência precede a existência”*²²

O termo existência vem do latim "ex-sistere", que significa projetar-se para fora, no sentido de sair de um domínio, de uma casca ou de um esconderijo, representando a ação de mostrar-se e colocar-se no mundo. A essência de uma pessoa é constituída por conta de sua existência, em meio às suas escolhas e vivências. Não há uma essência que determine previamente os modos de existir, enquanto a existência apenas oferece possibilidades sobre o que poderá se tornar, não define.

Ainda sob a ótica filosófica da análise do processo criativo, segundo Albert Camus, o processo de criar é criar para si mesmo um mundo, sem perder nem fugir dele; é operar essa estranha dobra dentro da realidade, tornando-a mais realidade; é fazer passar mais existência

²⁰ Criador das Constelações Familiares

²¹ HELLINGER Bert. Ordens do Amor: um guia para o trabalho com as Constelações Familiares, São Paulo: Editora: Cutrix, 2016 p.42.

²² Jean Paul Sartre. Os Pensadores, São Paulo: Editora: Abril Cultural, 1980 p. 26

para a existência, preenchendo de possibilidades o infinito e o futuro. “*Criar é dar uma forma ao próprio destino.*”²³

Além do pertencimento de Bert Hellinger, do propósito de Sartre, do preenchimento de possibilidades de Camus, importa trazer também os ensinamentos do sociólogo Domenico de Masi, cunhador da expressão “*ócio criativo*”:

*“Diálogos criativos são focados na educação, na sociedade pós-moderna, e analisadas sob aspectos importantes que partem do avanço tecnológico e chegam à política, passando pelo consumo, filosofia e teologia. A construção da cultura, como meio e fim da educação, é o ponto central do debate, sendo dividido em: o futuro, no passado e no presente; valores, o permanente e o Transitório; realidades naturais e verdades culturais; o poder e a participação.”*²⁴

Domenico Masi afirma que o presente é o amanhã, que nosso futuro é produto das escolhas que hoje fazemos, e que o planejamento é fundamental para alcançar nossos objetivos.²⁵

Esse célebre sociólogo ainda classifica o diálogo como uma experiência de enriquecimento, com a qual todas as partes envolvidas podem aprender, e co-construir um futuro, mais equilibrado e satisfatório.²⁶

Portanto, muitos desses instrumentos e ferramentas estão entrelaçados na mediação e são peças importantíssimas para um ambiente favorável à geração de ideias criativas para solução de conflitos na etapa de negociação: o sentimento de pertencimento, a identificação dos propósitos (com enfoque nos interesses), a criação de um ambiente de confiança e segurança, diálogo e planejamento.

Cabe lembrar que o mediador deve aplicar na condução das sessões de mediação técnicas e ferramentas próprias, tais como “Enfoque prospectivo” (olhar para o futuro) e “Geração de opções de ganho mútuo”. Assim, no seu papel maior de facilitador do diálogo, da

²³ BARRETO, Vicente de Paulo. Camus: Vida e Obra. Editora Jose Alvaro (1970), p.31

²⁴ DE MASI, Domenico. *Criatividade e os grupos criativos*. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2002, p.389

²⁵ *Idem*.

²⁶ *Idem*, p.257

conversa e do desenrolar da construção do consenso pelas partes, deve propiciar que as partes sejam capazes e sintam-se acolhidas, empoderadas e apoiadas para criar soluções criativas para o conflito que vivem.

É igualmente importante que o mediador deixe claro aos mediados a importância da auto responsabilização que têm no desenvolvimento e criação da solução: são eles que devem dar os passos necessários para construir o consenso. Os mediados devem “ter em conta suas “responsabilidades de liderança”, ou seja, sua obrigação de tomar decisões “que evitem desperdício, sendo tão criativas quanto possível e levando em conta todas as informações relevantes e pareceres técnicos competentes” ²⁷.

3. Desafios (e soluções) para alcance das soluções criativas no ambiente virtual

A mediação virtual, realizada no ciberespaço, já é realidade em todos os tribunais do país, assim como nas câmaras privadas ou nos escritórios dos mediadores independentes, em razão do advento da pandemia causada pelo vírus do COVID-19.

Antes da pandemia notava-se um certo receio de se utilizar ferramentas tecnológicas de videoconferência para a mediação em razão da possível perda de contato físico, dos movimentos e expressões corporais, da intimidade e conexão que o “olho no olho” traz.

Mas a necessidade de distanciamento social trazida pela pandemia, em conjunto com a necessidade de entrega da prestação jurisdicional e do acesso à Justiça aos cidadãos, que não podiam simplesmente esperar o retorno aos encontros presenciais, forçaram esse movimento de migração do presencial para o virtual ou ciberespaço.

“...ciberespaço é um espaço existente no mundo de comunicação em que não é necessária a presença física do homem para constituir a comunicação como fonte de relacionamento, dando ênfase ao ato da imaginação, necessária para a criação de uma imagem anônima, que terá comunhão

²⁷ SOUZA, Luciane Moessa de. *Resolução consensual de conflitos coletivos envolvendo políticas públicas*. Luciane Moessa de Souza; Igor Lima Goettenauer de Oliveira, organizador. 1. ed. – Brasília, DF: FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA/FUB, 2014, p. 26. Disponível em <https://www.conjur.com.br/dl/politicas-publicas.pdf>. Acesso em 16 de setembro de 2021.

com os demais. É o espaço virtual para a comunicação que surge da interconexão das redes de dispositivos digitais interligados no planeta, incluindo seus documentos, programas e dados, portanto não se refere apenas à infraestrutura material da comunicação digital, mas também ao universo de informações que ela abriga. O ciberespaço representa a capacidade dos indivíduos de se relacionar criando redes que estão cada vez mais conectadas a um número maior de pontos, tornando-se as fontes de informação mais acessíveis. Porém, o ciberespaço se compreende não só como um ambiente de divulgação de informação, mas também de entretenimento e cultura, no qual os indivíduos podem expressar suas singularidades e, ao mesmo tempo, se relacionar criando novas e diversas pluralidades²⁸.

Com isso, vieram junto, claro, também os desafios inerentes à essa migração, especialmente no que se refere à confidencialidade e ao compromisso das partes na etapa de geração de soluções criativas, uma vez que o ambiente virtual traz um certo comodismo às partes que nas sessões encontram-se protegidas pela tela dos seus computadores ou celulares.

Não obstante, conforme comentado no tópico dois acima, a mediação tem como um dos seus ápices o momento da negociação com vistas a um possível acordo. Nesse momento da negociação os mediandos, os advogados e o mediador devem, então, focar seus esforços na manutenção de um diálogo construtivo, colaborativo e criativo, buscando identificar opções mutuamente satisfatórias para solução do conflito posto. O zelo por um ambiente de qualidade e acolhimento nas sessões de mediação é fundamental para garantir que os mediandos ultrapassem essa etapa da melhor forma, criando opções possivelmente satisfatórias aos envolvidos.

Se já havia desafios nessa fase no ambiente presencial, no ambiente virtual há muito mais.

²⁸ JUNGBLUT (2004) e GUIMARÃES JR. (1999) apud LÉVI, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Ed.34, 2000. P. 216.

Assim, entendemos que já nas reuniões de pré-mediação virtuais (quando possíveis) deve o mediador bem orientar as partes e os advogados para que entendam e incorporem esse espírito colaborativo, alertando-os do caráter construtivo que permeia a mediação, cujo ambiente não é compatível com produção de provas e imposição de “verdades” unilaterais, ou até mesmo lembrá-los que as sessões não se destinam a apenas ouvir e receber “propostas fixas”.

Iniciada a mediação, cabe ao mediador estabelecer um bom “*Rapport*” com as partes e os advogados, de forma a transmitir confiança e segurança a eles, desenvolvendo uma conexão que faça com que se sintam suficientemente amparados e tranquilos para expor ideias, trazer sugestões, arriscar palpites, imaginar cenários, e assim colaborar na construção do consenso sem muitos freios.

Especialmente no ambiente virtual, deve o mediador esclarecer e acalmar os envolvidos com relação à qualquer necessidade tecnológica, auxiliá-los com paciência a se estabelecerem bem nas sessões (checando áudio, vídeo e “chat” de conversas), e explicar que, caso haja queda de energia e internet, todos aguardarão o retorno do que eventualmente caiu, devendo a sessão ser redesignada em caso de comprovada dificuldade de retorno à sessão daquele que enfrentava desafios de conexão ou tecnológicos. Assim, cria-se um ambiente de calma e tranquilidade, com todos sabendo que eventuais dificuldades técnicas serão compreendidas e superadas com apoio do mediador e demais participantes.

Nas mediações por videoconferência, merece destaque, ainda, a observância do princípio da confidencialidade, pedra angular da mediação. Este princípio reveste-se não só da necessidade de se manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, mas também do cuidado que todos (mediador, partes, advogados, serventuários da Justiça) devem ter para que estejam em local silencioso e isolado, sem que sofram interrupções e sem a presença de outras pessoas, parentes ou amigos, no mesmo recinto ou podendo ouvir as conversas de cômodo próximo. O mediador, deve, então, incluir essas considerações em sua fala de abertura.²⁹

Esse zelo pela confidencialidade não só respeita a Lei da Mediação (Lei 13.140/2015), como também é mais um fator que garante às partes a liberdade para trazerem à tona seus sentimentos, interesses, propostas, ideias, caminhos e alternativas de solução do impasse.

²⁹ LAGRASTA, Valeria Ferioli. *O desafio da mediação por videoconferência*. Disponível em: <https://www.jota.info/coberturas-especiais/inova-e-acao/o-desafio-da-mediacao-por-videoconferencia-30062020>. Acesso em 16 de setembro de 2021.

É sabido que o ambiente virtual pode provocar dificuldade de foco e de engajamento das partes, em razão do possível menor comprometimento psicológico das partes em criar soluções. Assim, outra ação muito importante a ser tomada pelo mediador é a de auxiliar os mediandos a fazer perguntas durante as sessões de mediação, de forma a se descobrirem os interesses do outro lado. Tão importante quanto saber e identificar os próprios interesses é saber e identificar o interesse do outro para, assim, conseguir visualizar os pontos de convergência e criar soluções satisfatórias a todos.

É preciso, então, que o mediador esteja muito atento às reações das partes, ao ritmo e cadência do diálogo, às expressões corporais que sejam possíveis de ser percebidas pela câmera de vídeo para que, ao menor sinal de desinteresse, desistência ou descompromisso, atue prontamente para resgatar as partes para processo dialógico e criativo, fazendo perguntas, oferecendo a possibilidade de uma pausa rápida para descanso e recuperação de energia, relatando experiências anteriores de sucesso (sem revelar identidades, claro) para criar esperança de resolução para o caso posto, enfim, cuidando o tempo todo para que a motivação e interesse das partes se mantenham ativos.

4. Conclusão

Talvez a maior potencialidade da mediação seja a sua ampla adequação e flexibilidade para resolver grande parte dos conflitos da atualidade. Mediar é superar desafios, dificuldades, adversidades e impasses. Em tempos de adoção de inúmeras medidas de combate aos efeitos da pandemia do COVID-19, o uso adequado da mediação por videoconferência apresenta-se como o meio mais efetivo de promover o acesso à Justiça, seja pela via tradicional (Poder Judiciário) ou pelas iniciativas privadas.

É inegável que a mediação no ambiente virtual trouxe ganhos de efetividade, de garantia de entrega da prestação jurisdicional, de redução de custos de deslocamento, e até mesmo de proteção àquelas pessoas que se sintam intimidadas na presença física da outra parte.

Em se tratando de resolução de conflitos, os profissionais, as empresas prestadoras de serviços e as instituições públicas não só podem, como devem, buscar alternativas para viabilizar a mediação. O uso da videoconferência pode não ser a melhor ferramenta para certos tipos de mediações, alguns mediadores ou determinadas partes. Contudo, a

videoconferência é mais do que uma ferramenta satisfatória para a mediação na atualidade: é uma necessidade. Tanto melhor se for utilizada por profissionais competentes e por partes que queiram efetivamente resolver os seus conflitos.³⁰

Com as lições trazidas acima, de cuidados com sentimentos de pertencimento, acolhimento, “rapport”, incentivo à criatividade, identificação de propósitos e interesses, manutenção do processo dialógico ativo e focado na criação de soluções, reforço do senso de auto responsabilização e aplicação correta de técnicas e ferramentas pelo mediador, zelo pela confidencialidade e cuidado nas orientações tecnológicas; tudo isso permitirá a percepção de ambiente seguro e confiável pelos mediandos, que então se inclinarão naturalmente à geração de opções criativas, favorecendo o alcance de acordos e diálogos construtivos.

Referências Bibliográficas

ARISTÓTELES (2001). *Ética a Nicômaco*. Tradução de Pietro Nasset. São Paulo - SP: Martin Claret.

BARRETO. Vicente de Paulo. Camus: Vida e Obra. Editora Jose Alvaro (1970)

BRAGA NETO, Adolfo. *A Mediação e a Administração Pública*. São Paulo: Editora CLA Cultural, 2019.

BRAGA NETO, Adolfo. *Mediação Empresarial: experiências brasileiras*. São Paulo: Editora CLA Cultural, 2019.p. 149.

BRAGA NETO, Adolfo *et al.* *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias*. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

31 *Mediação por videoconferência - Parte II: Desafios*. Disponível em: <https://tudosobreconflitos.com.br/mediacao-por-videoconferencia-parte-ii-desafios/>. Acesso em 16 de setembro de 2021.

CAHALI, Francisco José. *Curso de Arbitragem*. 2ª Edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012

DE MASI, Domenico. *Criatividade e os grupos criativos*. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2002.

HELLINGER Bert. *Ordens do Amor: um guia para o trabalho com as Constelações Familiares*, São Paulo: Editora: Cutrix, 2016 p.42.

LAGRASTA, Valeria Ferioli. *O desafio da mediação por videoconferência*. Disponível em: <https://www.jota.info/coberturas-especiais/nova-e-acao/o-desafio-da-mediacao-por-videoconferencia-30062020>.

MEXIA, Ana Margarida Roque. A co-mediação enquanto prática de mediação familiar em Portugal: que potencialidades? Disponível em <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/8924/1/A%20CO-MEDIA%C3%87%C3%83O%20ENQUANTO%20PR%C3%81TICA%20DE%20MEDIA%C3%87%C3%83O%20FAMILIAR%20EM%20PORTUGAL%20-%20QUE%20POTENCIALIDADES.pdf>.

PIERE, Lévi. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; NETO, Adolfo Braga. *O Que É Mediação de Conflitos*. São Paulo: Brasiliense, 2007, p. 20.

SARTRE, Jean Paul. *Os Pensadores*, São Paulo: Editora: Abril Cultural, 1980

SOUZA, Luciane Moessa de. *Resolução consensual de conflitos coletivos envolvendo políticas públicas*. Luciane Moessa de Souza; Igor Lima Goettenauer de Oliveira, organizador. 1. ed. – Brasília, DF: FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA/FUB, 2014, p. 26. Disponível em <https://www.conjur.com.br/dl/politicas-publicas.pdf>.