

**CONFERÊNCIA INAUGURAL  
DAS ATIVIDADES PEDAGÓGICAS  
DA OUVIDORIA-GERAL DA UFRJ**

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2009.

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E HUMANIZAÇÃO DA  
JUSTIÇA – UMA REALIDADE EM CONSTRUÇÃO**

**Fátima Nancy Andrighi**

Ministra do Superior Tribunal de Justiça

É com exultação de espírito que recebo este singular convite do **Magnífico Reitor da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, Professor Aloísio Teixeira**, bem como da **Ouvidora-Geral, Professora Cristina Ayoub Riche**, para participar desta **CONFERÊNCIA INAUGURAL das atividades pedagógicas da OUVIDORIA GERAL**, desenvolvendo temática que, na minha concepção, simboliza o futuro de um Poder Judiciário mais próximo às causas dos cidadãos: **Mediação de conflitos e humanização da Justiça – uma realidade em construção.**

E com especial deleite, faço registrar meu júbilo, ao saber que preside o evento o **Dr. Pedro Batista Martins**, nosso **Mentor da Lei de Arbitragem**, que tanto contribui para que meios não adversariais conduzam as partes à solução de seus conflitos. A sua obra, que tive o privilégio de ler, que esquadrinha o Instituto da Arbitragem, permite alargar os horizontes da Lei n.º 9.307/96, para introduzir nas mentes dos estudiosos do Direito, pertinentes ensinamentos jurídicos a respeito de tema de fundamental relevância à comunidade jurídica.

Principio a minha reflexão trazendo à baila o fato de que o acesso à Justiça sempre foi uma das grandes preocupações dos governantes, como

podemos aferir do DECRETO DO IMPERADOR CHINÊS, nos idos do Século XII, cuja Vontade imperial, assim se expressou:

“Ordeno que todos aqueles que se dirigirem aos tribunais sejam tratados sem nenhuma piedade, sem nenhuma consideração, de tal forma que se desgostem tanto da idéia do Direito, quanto se apavorem com a perspectiva de comparecer perante um magistrado.

Assim o desejo para evitar que os processos se multipliquem assombrosamente.

O que ocorreria se inexistisse o temor de se ir aos tribunais?

O que ocorreria se os homens concebessem a falsa idéia de que teriam à sua disposição uma justiça acessível e ágil?

O que ocorreria se pensassem que os juízes são sérios e competentes?

Se essa falsa idéia se formar, os litígios ocorrerão em número infinito e a metade da população será insuficiente para julgar os litígios da outra metade.”

A Bíblia diz que devemos ouvir o homem, porque ele se revela pela palavra. A Mediação, por meio da palavra que aproxima e que dilui os conflitos, tem o condão de contribuir, neste mundo de relacionamentos líquidos, fluidos, e, portanto, de fragilidade incomparável, para que a paz desabroche e que a Justiça esteja cada vez mais ao alcance dos seres humanos, sem imposições cegas ou raciocínios estigmatizados.

Ao longo dos meus 32 anos como Juíza, tenho me deparado – dentro do vasto e peculiar universo do Direito de Família – com problemáticas de diversos matizes, que assumem contornos inusitados e exigem do Juiz a mão forte com a necessária leveza de espírito.

É preciso imprimir muita experiência, amor, confiança e toda a inteligência na ação, na esperança de se obter algum êxito para a emblemática evolução da família nos desafios enfrentados diuturnamente, em meio a conflitos de todas as nuances imagináveis.

Esse panorama paradigmático exige do Juiz um novo perfil – aplicar a lei, mas ao mesmo tempo dar-lhe um toque de altruísmo, caridade, equidade, o que significa aplicar a lei na sua forma humanizada.

Considerando que o meio familiar é onde se opera o princípio da solidariedade que “religa” todos os seres humanos do presente ao passado e ao futuro, o Juiz nada mais é do que o trabalhador da última hora (conforme a parábola de Jesus sobre os obreiros do Senhor em Mateus 20:1 a 16) e o seu papel é o de um serenador de almas.

O Juiz, o Advogado, o Defensor Público, o Membro do Ministério Público, o profissional do Serviço Social, no momento mais crítico vivenciado pela família – que é o seu desmantelamento –, têm o dever de semear no coração dos litigantes a certeza de que o insucesso na vida em família, neste plano existencial, não os desobriga de zelar pela manutenção dos sentimentos de fraternidade e solidariedade que um dia os uniu.

O Judiciário clássico, tradicional – orientado pelas codificações penal, civil, constitucional, e seus respectivos procedimentos – é indispensável, porque tem como objetivo a sólida garantia de tutela da pessoa que tenha ameaçado ou lesado um direito subjetivo.

Porém, é possível, diante de qualquer violação ou ameaça de lesão a direito, um caminho que pode ser trilhado não com olhos postos na técnica

ortodoxa do processo, mas com um novo olhar sobre o conflito, genuflexo a um axioma universal – “não fazer ao próximo o que não queres que te façam”.

Não é possível conceber a paz social sem a paz jurídica.

Na verdade, o processo clássico nunca considerou a mágoa para sentenciar. O Juiz está acostumado a trabalhar com os problemas cuja solução deve impor às partes, e não com a visão direcionada às pessoas que enfrentam problemas.

O que se percebe e ocorre é que após o ajuizamento do processo perante o Judiciário, as partes desaparecem, permanecendo em evidência apenas os advogados. A reflexão que os convido a fazer é no sentido de adotarmos uma nova postura e montarmos uma nova cena judiciária.

Trata-se de um caminho diferente que consiste na busca do equilíbrio dos sentimentos dos conflitantes, preocupando-se com a eliminação das mágoas.

Estou a falar de outra forma de solucionar conflito – a Mediação. Até agora, o conceito de conflito é sinônimo de sentimento negativo e o homem, naturalmente, tende a evitar o conflito, não a solucioná-lo. Instala-se um paradoxo quando, em vez de administrar um conflito, administra-se um consenso que apenas existe para evitar o olhar mais apurado do conflito subjacente.

Há uma ansiedade pela ação. Na tragédia da dúvida, do desespero do solitário príncipe dinamarquês, que se depara com a violência do mundo, na peça de William Shakespeare mais representada e estudada até hoje: “as pessoas sabem o que querem fazer, mas não o fazem”. Parafrazeando Hamlet: as pessoas sabem o que querem dizer, mas não dizem.

O ser humano perde-se em seu imaginário, e para justificar, não age de acordo com sua consciência; o medo de assumir riscos, da rejeição de suas ideias, domina a situação, que o leva a cometer ilusórias escolhas de vida.

Os conflitos são naturais e não há um ser humano que não passe por situações conflituosas, seja em relação ao meio ambiente, seja como consumidor,

seja com um estranho, com o vizinho, com o amigo, com familiares, ou até mesmo consigo próprio.

Fazemos constantemente contratos, modelos de interações humanas, capazes de gerar discórdia, porque a vontade de uma das partes, necessariamente, não traduz a concordância da outra.

O modo de solucionar conflitos obedece também uma nova visão. Até aqui estamos acostumados a trabalhar com os sintomas e não com as causas. É nosso dever ir à gênese da manifestação conflituosa, isto porque se não trabalharmos o motivador do problema, ele não será resolvido e logo adiante tende a reaparecer, não raras vezes, em maiores proporções. Ex.: Ação de Despejo.

Muda, sob este novo prisma, também, o papel dos integrantes do Judiciário. O mediador jamais fará Justiça – esta é função precípua do Poder Judiciário.

O mediador, este novo personagem na cena do conflito, trabalha para proporcionar o bem-estar às partes em conflito.

Sobressai aqui o verdadeiro papel da Mediação que exige acurada reflexão, porque nela não vamos ter processos; vamos ter pessoas com problemas a serem resolvidos; não vamos ter consolidação de jurisprudência e a lei será usada apenas como uma referência.

O Judiciário trabalha sempre com os fatos passados; a Mediação trabalha sempre para a “reconstrução” do amanhã – o que as pessoas em conflito realmente desejam no presente ou almejam para o futuro, procurando eliminar as mágoas do passado.

Com essa perspectiva, uma reciclagem dos operadores do Direito é imprescindível! Temos que procurar outras formas de alcançar o ideal de um processo não adversarial. Considerando a profundidade da mudança é

indispensável a participação de toda a sociedade, carecendo um terreno fértil para plantar a semente de uma nova postura diante dos conflitos.

Não há solo mais rico do que as mentes argutas das novas e futuras gerações! Por isso, sei que estou no lugar certo, na hora certa e com as pessoas certas para semear.

No seio familiar e nas escolas, desde a mais tenra idade, há plenas condições de se desenvolver na criança a capacidade de encontrar suas próprias soluções para os problemas que lhe são apresentados, ao longo da vida. Sobretudo, a educação deve ser direcionada para o processo não adversarial nas Universidades, em especial nas Faculdades de Direito, abandonando a postura beligerante tal como é ensinada na vida acadêmica, ao longo dos tempos.

É por meio da consciência coletiva do dever individual que se alcança a paz na convivência.

É o diálogo, é a conduta assertiva, ensinados desde os primeiros passos e em todos os cantos, que conduzirá a humanidade à paz social.

Por tudo isso, a inclusão da Mediação no processo educativo é condição basilar para a propagação e aceitação difusa desse modelo de solução de conflito, que se prende ao sentimento e à continuidade harmoniosa das relações familiares, sociais, interpessoais e comerciais.

A introdução da Mediação nas escolas auxilia na solução da questão central dos conflitos, que se iniciam, sem dúvida alguma, no seio familiar, diante da falta de diálogo – mal do século XXI.

Estamos inseridos na mais vívida era das comunicações, na qual predomina uma absoluta falta de diálogo, seja na rígida família repressivo-patriarcal – da qual existem alguns remanescentes em ambientes ou culturas mais refratárias ao desenvolvimento social –, seja no desencontro e abandono no qual foram inseridos a criança e o adolescente, órfãos de pais vivos, sempre muito ocupados, diante do conturbado e exasperante mundo que cobra cada segundo do

trabalhador-mantenedor da família, com os apelos da propaganda por uma vida mais rica e melhor.

Percebe-se que do rompimento histórico das estruturas patriarcais, isto é, do chinelo, sucedeu-se a indiferença e à necessidade de liberação todavia não se acrescentou a responsabilidade, dadas as circunstâncias de uma realidade em que o tempo cobra a vida.

Os meios de comunicação mudaram a infância. Se por um lado nossos pequenos choraram contra a rudeza de um mundo de mudanças violentas e violadoras, por outro adquiriram maior perspicácia e agudeza de espírito. As informações que um adolescente assimila diariamente, nossos antepassados, em uma vida toda, sequer chegaram perto de alcançar, muito embora a experiência de vida dos antigos fosse capaz de grandes ensinamentos à geração do teclado com sua inteligência virtual. E esse grau de informações apenas faz tornar o adolescente mais curioso e aberto a novas desbravações em sua navegação por um mundo irrestrito e ilimitado.

É tarefa dos pais amortizar a deseducação constante por que passam os filhos. Para tanto, é necessário acompanhá-los passo a passo no ambiente familiar, escolar, comunitário, e, principalmente, no universo de livre e incessante busca pelo novo, contido na rede mundial de computadores – internet –, não o retirando desse mundo, mas explicando e solidificando princípios, os quais muitas vezes não se encontram no universo virtual.

De outra parte, a falta de atualização é fatal em nossos dias. Quem vive alienado, estagnado e enclausurado em seus afazeres diários, jamais poderá permanecer à testa da educação dos próprios filhos. Para uma educação de equilíbrio e uma orientação firme na percepção do mundo, a palavra clara no relacionamento familiar por meio do diálogo é indispensável, o que se reflete nas relações do adolescente na escola, na comunidade e com a própria lei personificada.

Sem o diálogo só haverá imposição cega e indiferença culposa.

Sócrates, um dos maiores filósofos de todos os tempos, induzia seus discípulos, por meio do diálogo, a alcançarem o conhecimento de tal maneira que sentiam ter encontrado o caminho por si mesmos, sem que ninguém interferisse, tampouco lhes impusesse verdades ou teses.

Por tudo isso, ao lidar com a infância e a juventude, a Mediação mostra-se como o instrumento mais indicado a ser propagado no âmbito escolar, no qual os professores têm a missão de não apenas fornecer escolaridade, mas, sobretudo, de educar, juntamente com a família e a sociedade.

Assim a trilogia da liberdade-respeito-dignidade, como a alma da doutrina de Proteção Integral à peculiar condição de pessoas em desenvolvimento, devem pautar a introdução do conceito de Mediação no meio socioescolar, o que indubitavelmente redundará numa geração familiar mais coesa, íntegra, com a recuperação de princípios outrora abandonados.

Além do resgate dos direitos fundamentais vinculados aos valores morais prioritários de sua personalidade, o adolescente poderá adquirir, com a Mediação, consciência de suas prerrogativas diante do Estado e da sociedade, sem descuidar que paralelo aos seus direitos existe o correspondente sistema de deveres legais e sociais a que toda pessoa deve obediência.

Todos sabemos que a condição peculiar de pessoa em desenvolvimento, remete à constatação de que o jovem adolescente não possui plena consciência das consequências de seus atos, sendo fato corriqueiro a notícia de um adolescente, propenso, diante da particular fase evolutiva, a transgredir regras, até mesmo por curiosidade do desconhecido, aventurando-se para descortinar uma vida que se mostra ainda como uma incógnita.

Alhures, já se afirmou que o ser humano vem antes do cidadão, o amor está acima da Justiça e a moralidade é algo intrínseco ao homem, que precisa ser despertada e não forjada a ferro e fogo.



Nesse contexto, a Mediação constitui-se no instrumento perfeitamente adequado à juventude, porque com olhar humanizado, com a participação da família, da escola e da comunidade, demonstra que o conflito pode ser diluído e não apenas resolvido por meio de imposições, que não raras vezes, causam o desequilíbrio de uma mente em formação e o conseqüente esfacelamento da célula familiar.

A essência, pois, está na diluição dos conflitos, que apagará para sempre os desencontros ocasionados pela falta de capacidade intelectual da pessoa em formação para enfrentar os problemas da etapa de vida que atravessa, tudo sempre calcado no diálogo emancipador. Assim o é, porque a criança e o adolescente precisam dialogar com os pais, com a escola e com toda sociedade, mas acima de tudo, precisam ser ouvidos nas suas ideias e ansiedades inerentes ao momento de sua vivência, e devem ser alvo de consideração atenta de seus interlocutores.

Curial, portanto, a conscientização coletiva da responsabilidade, por meio da adoção da Mediação no âmbito escolar, como disciplina integrativa do currículo do ensino fundamental e médio e, igualmente, das Universidades, que preparam o acadêmico para a vida profissional.

O Bacharel em Direito, especificamente, com maior intensidade e conseqüente aprofundamento da matéria, poderá valer-se da Mediação como meio de trabalho alternativo ao da advocacia e impulso para o ingresso em carreiras como a da Magistratura.

É, portanto, sem dúvida, uma semente jogada em solo fértil para o cultivo do hábito do diálogo, que jamais deixará de ser pedra básica de todo o relacionamento humano.

Não se pode esquecer que a comunicação promove a simpatia; a reflexão permite o aprendizado e a reparação facilita mudanças.

A Mediação visa a uma aproximação mais de caráter pessoal. Nada é definitivo, tudo depende do momento histórico vivenciado. Dessa forma, a organização social está relacionada aos referenciais e princípios religiosos, filosóficos, morais, ou seja, aos paradigmas que nos guiam, quase sempre sem maiores questionamentos. Tal postura diante da vida impede modificações e dificulta a possibilidade de avanços.

De outra parte, a ansiedade que vivenciamos não espera o que o outro tem para dizer.

Por isso, a principal virtude do mediador é a paciência. Ele deve ensinar as partes a pensar e resolver, por si mesmas, seus problemas. Quanto melhor qualificado for o mediador, menos opiniões ele emitirá, pois deve propiciar a manifestação mais pura da pessoa, que indicará sua própria solução, sem a intervenção do profissional.

Buda, em seu leito de morte disse aos seus discípulos: “a verdade não está comigo. A partir da minha morte, questionem tudo o que eu afirmei”.

O papel educativo da Mediação, além de conscientizar a parte da sua própria situação, conduz à compreensão da outra pessoa, seus valores, desejos e necessidades, na busca de soluções que envolvam respeito e aceitação mútua, compatibilizando interesses e gerando afinidades.

Ao contrário ocorre com o Judiciário, com o processo, porque o exercício da atividade jurisdicional, depois de algum tempo, nos fez aprender que: o processo sempre separa, enquanto que a busca da solução consensual do litígio aproxima, preserva e até fortalece as relações havidas antes do conflito, propiciando a sua continuidade futura.

Aprende-se, ainda, que a opção pela Mediação redundará sempre em uma solução Justa, porque é fruto do respeito pela diversidade no lugar da adversidade.

Além do abrandamento da alma dos envolvidos no litígio, fundamental contribuição alcançada pela Mediação é o abandono dos métodos adversariais, chegando a um desenlace mais rápido, menos doloroso, sem perdurar, indefinidamente, por meio de sucessivos recursos, o tramitar desassossegado do processo contencioso no Judiciário.

Não visualizo outra maneira de inculcar na mente humana os benefícios da Mediação, a qual me atrevo a denominar de Justiça Doce, senão sua institucionalização nas escolas e universidades. Trata-se de uma nova realidade em construção, na busca do abrandamento dos conflitos existenciais e sociais, por meio do verdadeiro instrumento e agente da transformação – o diálogo conduzido pelo mediador –, no lugar da sentença que corta a carne viva.

Eis a Humanização da Justiça.

Muito obrigada!