

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

RICARDO LIBEL WALDMAN

JOSEPH RODRIGO AMORIM PICAZIO

MARIA CRISTINA ZAINAGHI

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU – São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio – Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM – São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI – Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS – MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

A174

Acesso à justiça e solução de conflitos[Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Maria Cristina Zainaghi, Joseph Rodrigo Amorim Picazio, Ricardo Libel Waldman – Florianópolis: CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-265-0

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Os Caminhos Da Internacionalização E O Futuro Do Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso à justiça. 3. solução de conflitos. XXXII Congresso Nacional do CONPEDI São Paulo - SP (4: 2025: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

Apresentação

O XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP, realizado entre os dias 26 até 28 de novembro de 2025, apresentou como temática central “Os caminhos da internacionalização e o futuro do direito”, sediado na Universidade Presbiteriana Mackenzie, Campus Higienópolis, São Paulo.

Na oportunidade, professores e estudantes de direito de todas as regiões do país, vieram a São Paulo para apresentarem seus posteres, iniciando-se uma discussão sobre temas relevantes no universo jurídico.

O tema deste grupo DIREITO CIVIL CONTEMPORÂNEO I, contou com posteres apresentados no segundo dia do Congresso e, nos brindou, como apresentações excelentes sobre novos temas, bem como de temas importantes que dignificam a pesquisa no âmbito jurídico.

A integra dos posteres constam desta publicação. Boa leitura!

Adriana Fasolo Pilati

Horácio Monteschio

Maria Cristina Zainaghi

A TEORIA DA COMUNICAÇÃO NA MEDIAÇÃO JUDICIAL: CONTRIBUIÇÕES PARA A EFETIVIDADE DO DIÁLOGO NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Maria Márcia Pinheiro dos Santos

Resumo

A mediação judicial, enquanto método consensual de resolução de conflitos, demanda habilidades que transcendem o conhecimento jurídico tradicional. Neste cenário, a comunicação apresenta-se como elemento estruturante da atuação do mediador e da interação entre os sujeitos do conflito. Este trabalho propõe uma reflexão crítica sobre a aplicação da Teoria da Comunicação no campo da mediação judicial, destacando os aportes da comunicação interpessoal, da teoria do agir comunicativo e da comunicação não violenta como estratégias essenciais para a construção do diálogo. Trata-se de pesquisa bibliográfica e análise qualitativa, busca-se demonstrar que a eficácia da mediação está intrinsecamente ligada à qualidade da comunicação estabelecida, sendo esta capaz de restaurar vínculos, reconfigurar narrativas e promover soluções legítimas. A comunicação é parte fundamental da vida em sociedade, sendo a base para que possamos nos relacionar e construir significados juntos. Ela vai muito além de simplesmente passar informações; tem o poder de transformar relações, influenciar valores e moldar comportamentos. No contexto da mediação judicial, a comunicação ganha ainda mais importância, pois é por meio do diálogo que as pessoas em conflito podem encontrar novas formas de se entender e cooperar. Habermas (1984) destaca que a linguagem é o caminho pelo qual chegamos ao entendimento mútuo, coordenamos nossas ações e construímos consenso social. Assim, a comunicação torna-se uma ferramenta para superar mal-entendidos e distorções que frequentemente alimentam conflitos, transformando a mediação em um instrumento de pacificação e mudança social. Na prática da mediação, comunicar-se envolve muito mais do que falar. É preciso ouvir atentamente, demonstrar empatia e reconhecer o outro como sujeito de direitos e sentimentos. Esses elementos humanizam o processo, reduzem o estresse e a tensão e ajudam a criar um ambiente de colaboração. Quando entendemos a comunicação como uma ferramenta de transformação social, percebemos que ela não serve apenas para resolver disputas, mas também para fortalecer a cultura da paz e promover mudanças positivas nas relações entre as pessoas. A Teoria da Comunicação oferece bases importantes para compreender esses processos na mediação. Modelos como o de Shannon e Weaver focam na transmissão da mensagem e na redução de ruídos, enquanto abordagens interacional e transacional valorizam a troca de feedback e a construção conjunta de significado. O modelo transacional, em especial, é muito relevante para a mediação, pois considera a comunicação como um processo dinâmico, em que todos participam ativamente da criação de entendimento. A Teoria do Agir Comunicativo, de Habermas, reforça a importância de um diálogo racional, livre de coerção e voltado para o entendimento mútuo. A Comunicação Não Violenta (CNV), proposta por

Marshall Rosenberg, complementa esses princípios, estimulando empatia, escuta atenta e expressão clara de sentimentos e necessidades, sem julgamentos ou agressões verbais. No dia a dia da mediação judicial, a comunicação permite que as partes expressem seus interesses, preocupações e necessidades, buscando soluções em conjunto. Além da fala, ela envolve linguagem corporal, tom de voz e escuta empática. O mediador cria um espaço seguro e equilibrado, reformula mensagens para evitar mal-entendidos e estimula o diálogo com perguntas abertas. Ele também regula o processo comunicativo, equilibrando relações de poder, gerenciando emoções e reduzindo interferências que possam atrapalhar a troca de informações. Técnicas como escuta ativa, validação emocional e regras claras de comunicação tornam o processo mais produtivo e harmonioso. O mediador atua como facilitador, diferente do juiz, que impõe decisões. Ele ajuda as partes a encontrarem soluções consensuais, mantendo neutralidade e promovendo autonomia. Mesmo diante de desafios, como barreiras linguísticas, diferenças culturais, emoções fortes e desigualdade de poder, a comunicação bem conduzida reduz conflitos, aumenta a compreensão mútua e fortalece acordos duradouros. Estudos mostram que mediações com boa comunicação apresentam maiores índices de sucesso e satisfação, além de contribuir para reduzir a judicialização de conflitos e fortalecer a cultura de resolução pacífica. Investir nas habilidades de comunicação do mediador, portanto, é essencial, beneficiando não apenas os envolvidos no conflito, mas também o sistema judiciário e a sociedade como um todo. Assim, observou-se que A mediação judicial se fundamenta na teoria da comunicação para promover diálogo e cooperação. Técnicas como Comunicação Não Violenta e o Agir Comunicativo de Habermas ajudam mediadores a superar desequilíbrios, barreiras culturais e emocionais, garantindo processos justos, inclusivos e eficazes, fortalecendo a cultura de paz e a satisfação das partes.

Palavras-chave: Mediação judicial, comunicação, conflito, teoria do agir comunicativo, comunicação não violenta

Referências

BOBBIO, Norberto. Teoria do Ordenamento Jurídico. 14. ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2006.

ZIMMERMANN, Augusto. A cultura do diálogo no Judiciário brasileiro: entre a teoria e a prática. Revista Brasileira de Mediação, v. 9, n. 2, p. 45-61, 2022.

ALVES, D. P. Comunicação não violenta: contribuições à resolução de conflitos. Revista Jurídica do Terceiro Setor, v. 11, n. 4, p. 71-88, 2023.

COSTA, M. A. Teorias comunicacionais aplicadas à prática mediadora. Revista Direito & Sociedade, v. 10, n. 2, p. 89-110, 2020.

ALVES, D. P. Comunicação não violenta: contribuições à resolução de conflitos. Revista Jurídica do Terceiro Setor, v. 11, n. 4, p. 71-88, 2023.

FERREIRA, S. M. Habermas e o agir comunicativo no campo jurídico.

Revista Brasileira de Teoria Jurídica, v. 14, n. 1, p. 23-39, 2021.