

O SISTEMA MULTIORTAS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS BRASILEIRO COMO APRENDIZAGEM EXPANSIVA

Valéria Khristina Fregadolli Ferreira, UEM, Valéria Khristina Fregadolli Ferreira

RESUMO

A sociedade sempre manifestou conflitos. Não há ambientes totalmente controlados, estáveis, livres de controvérsias. Para a Teoria da Atividade Histórico-Cultural (CHAT) são os sujeitos os transformadores das suas condições sociais, quem resolve as suas contradições, geram novos artefatos culturais e criam outras formas de vida e de si mesmo. No sistema judiciário brasileiro, o conflito tem sido tratado com uma forma atual de mediação para a conciliação. Essa pesquisa de natureza aplicada adota como procedimento técnico o estudo bibliográfico e tem o objetivo descrever o Sistema Multiportas para Resolução de Conflitos, praticado no Brasil, por meio da Teoria da Aprendizagem Expansiva. No Brasil, a mediação é obrigatória nas ações judiciais de família. Para funcionar adequadamente existem desafios de ordem estrutural, educacional e cultural a serem superados. Conclui-se que particularmente o modelo de mediação com foco na relação possui vários pontos em comum com o ciclo de aprendizagem expansiva de Engeström. Ao se colocar os procedimentos necessários para a condução da mediação é possível percorrer as fases de questionamento, análise da situação, criação, teste e aplicação de um novo modelo. Nos dois casos existe a tentativa de empoderamento dos participantes, a figura vital do mediador/interventor e o estímulo à agência.

Palavras chave: Sistemas multiportas. Resolução de conflitos. Aprendizagem expansiva.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade sempre manifestou conflitos. Não há ambientes totalmente controlados, estáveis, livres de controvérsias, oposições e contradições. Se as contradições podem ser entendidas por meio de uma análise histórica de mudanças e desafios que afetam uma atividade, os conflitos são considerados uma expressão de tensões entre e dentro dos sistemas de atividade. Na verdade distúrbios, dilemas e conflitos são manifestações das contradições (CASSANDRE; SENGER; QUEROL, 2018).

A Teoria da Atividade Histórico-Cultural (CHAT) analisa o desenvolvimento dos sujeitos dentro das atividades sociais práticas. Valoriza o pressuposto de que são nas atividades que os seres humanos desenvolvem suas habilidades, personalidades e consciências. Também são por meio de atividades que os sujeitos transformam as suas condições sociais, resolvem as suas contradições, geram novos artefatos culturais e criam outras formas de vida e de si mesmo. Deste modo, os seres humanos são vistos a partir de uma perspectiva de vida coletiva e são motivados por propósitos que estão além de um determinado objetivo (ENGESTRÖM; MIETTINEN; PUNAMÄKI, 1999).

Com base na CHAT, a Teoria da Aprendizagem Expansiva formula que quando os sujeitos da aprendizagem estão engajados, suas demandas contraditórias levam o grupo a questionar radicalmente o sentido e o significado do contexto. Esta tensão produz padrões culturalmente novos de atividade. Significa que os conflitos apresentados pelas partes, quando trabalhado por meio da dialética resulta em novas formas de entendimento concebidas socialmente e personalizadas àquela atividade, que pode se expandir para outras mais (ENGESTRÖM, 2001).

No sistema judiciário brasileiro, o conflito tem sido tratado com uma forma atual de mediação para a conciliação. A conciliação é uma política adotada pelo CNJ desde 2006, com a implantação do Movimento pela Conciliação em agosto daquele ano. Anualmente, o Conselho promove as Semanas Nacionais pela Conciliação, quando os tribunais são incentivados a juntar as partes e promover acordos nas fases pré-processual e processual. Por intermédio da Resolução CNJ 125/2010, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), que visam fortalecer e estruturar unidades destinadas ao atendimento dos casos de conciliação (CNJ, 2018).

Na Justiça Estadual, havia, ao final do ano de 2017, 982 CEJUSCs instalados. Esse número tem crescido ano após ano. Em 2014 eram 362 CEJUSCs, em 2015 a estrutura

creveu em 80,7% e avançou para 654 centros. Em 2016 o número de unidades aumentou para 808 e em 2017 chegou a 982 (CNJ, 2018).

O percentual de sentenças homologatórias de acordo proferidas, comparativamente ao total de sentenças e decisões terminativas aumentou. Em 2017 foram 12,1% sentenças homologatórias de acordo, valor que vem crescendo nos dois últimos anos - em 2015 era de 11,1% e em 2016, 11,9%. Na fase de execução as sentenças homologatórias de acordo corresponderam, em 2017, a 6,0%, e na fase de conhecimento, a 17,0% (CNJ, 2018).

Neste trabalho o objetivo é descrever o Sistema Multiportas para Resolução de Conflitos, utilizado pelo sistema judiciário brasileiro, à luz da teoria da aprendizagem expansiva da CHAT. Por meio de uma pesquisa de natureza aplicada, com objetivo descritivo e adotando como procedimento técnico o estudo bibliográfico, respondem-se as questões sobre como a negociação feita por meio do sistema multiportas torna possível resolver o conflito estabelecido. Qual é o papel do mediador/intervencionista? O empoderamento é possível? É possível estimular a agência?

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 Teoria da Aprendizagem Expansiva

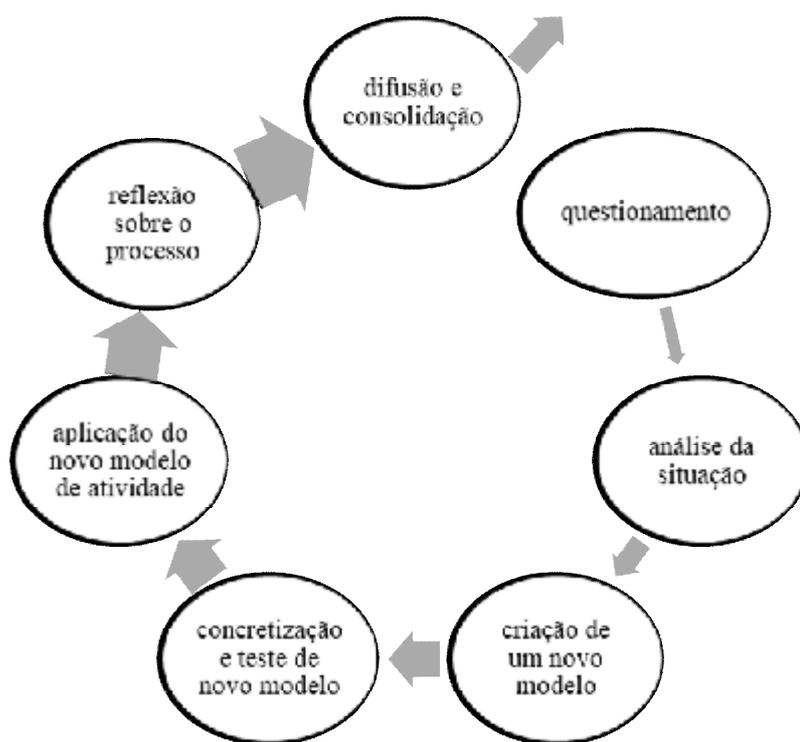
A Teoria da Aprendizagem Expansiva é intervencionista e ativista. Sua base está na Teoria da Atividade Histórico-Cultural que possui dois princípios epistemológicos fundamentais: o princípio da dupla estimulação de Lev Vygotsky e o princípio de ascender do abstrato para o concreto de Karl Marx. O princípio da dupla estimulação de Lev Vygotsky refere-se ao mecanismo pelo qual os indivíduos podem intencionalmente romper com uma situação conflitante e mudar suas circunstâncias ou resolver problemas difíceis. O princípio de ascender do abstrato para o concreto de Karl Marx explica que todo pensamento e aprendizado inicialmente sem sentido, ganha significado socialmente, por meio de contradições internas (SANNINO, 2011).

Nesse contexto, intervenção é o que possibilita o desenvolvimento da capacidade dos sujeitos de estarem conscientes do conceito de sua atividade e, por eles mesmos encontrarem razões e soluções para a mudança planejada e adequada com a sua própria atividade. Os aprendizados humanos não são construídos apenas de forma biológica e individual, mas também pela interação social mediada por artefatos culturais construídos coletivamente (CASSANDRE; GODOI, 2013).

Na vida real um problema não é claramente definido, ao invés disso há perturbações, conflitos e outros sintomas incertos de uma contradição interna subjacente do sistema da atividade. Os atores envolvidos experimentam esses problemas e reagem de diferentes maneiras, ignorando-os, negando-os e atribuindo outros significados. Para que seja revelada a contradição central de desenvolvimento do sistema da atividade, e a partir daí construir a célula germinativa de um novo princípio e de uma nova forma da atividade, se faz necessário percorrer uma sequência de ações específicas como as descritas no ciclo de aprendizagem expansiva proposto por Yrjö Engeström (VIRKKUNEN; NEWNHAN, 2015).

Engeström e Sannino (2010) explicam o modelo (Figura 1), representado graficamente por uma sequência de ações ocorridas durante a aprendizagem. O ciclo se inicia sempre a partir de uma atividade já consolidada, mas que começa a apresentar problemas. Como é uma espiral sem fim, seu término é o prelúdio de um novo ciclo.

Figura 1. O ciclo de Aprendizagem Expansiva de Yrjö Engeström



Fonte: Engeström; Sannino, 2010.

1ª ação: questionamento, crítica ou rejeição de alguns aspectos da prática aceita e do conhecimento existente ou de um plano atual.

2ª ação: análise da situação. A análise tem o propósito de descobrir origens e mecanismos explicativos. Evoca perguntas do tipo “por quê?” e explicações. As ações de análise compreendem tanto uma análise histórica - origens e evolução - quanto uma análise empírica atual da prática corrente.

3ª ação: modelagem de uma nova relação em algum meio público de transmissão. Isso significa a construção de um modelo explícito e simplificado da nova ideia, uma célula germinativa, que explique a situação problemática e ofereça uma forma para resolvê-la ou transformar.

4ª ação: exame do modelo. Testar o modelo em um ambiente controlado para compreender completamente sua dinâmica, seu potencial e suas limitações.

5ª ação: execução do modelo concretamente, por meio de aplicações práticas, enriquecimentos e extensões conceituais.

6ª ação: reflexão e avaliação sobre o processo de aprendizagem expansiva, visando identificar necessidades de aprendizagem e desenvolvimento posteriores e a tirar conclusões relacionadas ao método de aprendizagem.

7ª ação: consolidação e generalização dos resultados do processo de aprendizagem, transformando-os em uma nova forma estável de prática.

É importante observar que as setas mais grossas indicam o ciclo expandido e a participação das ações de aprendizagem. O processo de aprendizagem expansiva é uma construção e resolução de contradições sucessivamente em evolução. O ciclo de aprendizagem expansiva não é um modelo universal, mas sim um dispositivo a ser testado, criticado e enriquecido continuamente (ENGSTRÖM; SANNINO, 2010).

2.2 Sistema multiportas para resolução de conflitos

O sistema judiciário brasileiro passa por uma crise de efetividade, quantitativa e qualitativa. Os métodos e conteúdos utilizados não atendem a complexidade das demandas, os sujeitos envolvidos e o instrumental jurídico. O caráter técnico-formal da linguagem utilizada e a burocracia trazem lentidão e acúmulo de demanda. Frente à ineficiência das tradicionais formas de tratamento de conflitos existentes, a mediação surge como possibilidade de um novo modelo para atender a sociedade contemporânea (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2013).

O uso da mediação ou da conciliação já existia no sistema de justiça civil brasileiro. Novo é o impulso decisivo pela execução de técnicas com a preocupação efetiva de resolver

os conflitos. A Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, estabeleceu uma política nacional para o tratamento adequado de conflitos no âmbito do Poder Judiciário. Com isso, o Poder Judiciário deixa de ser um local apenas para o julgamento, mas para o tratamento adequado de conflitos. O significado de tratamento adequado é perceber as particularidades de cada caso e as potencialidades de cada técnica e meio utilizado. A mediação e a conciliação passam a ser fortemente estimuladas, num esforço de aproximação das partes e de empoderamento dos cidadãos, como atores da solução de seus conflitos (LESSA NETO, 2015).

O encaminhamento para a técnica e meio mais adequado hoje se faz por meio da adoção do modelo multiportas de resolução de conflitos. Trata-se de uma mudança de grande envergadura em todo o funcionamento do sistema. É uma mudança de concepção, que reclama uma mudança na estrutura funcional e física dos fóruns e tribunais brasileiros e que, igualmente, requer uma modificação cultural e de formação dos operadores jurídicos. (LESSA NETO, 2015).

Sistema Multiportas ou Múltiplas Portas é o nome dado aos programas complementares à atuação dos tribunais nos quais escritórios centrais recebem demandas da corte e assessores especialmente treinados guiam os casos aos procedimentos de resolução de conflitos mais apropriados (SALES; SOUSA, 2011).

De acordo com Sander (2012) o Tribunal Multiportas é uma ideia simples, que vem sendo trabalhada nos Estados Unidos desde 1976, cuja execução não é simples. A ideia inicial é examinar as diferentes formas de resolução de conflitos: mediação, arbitragem, negociação e “med-arb” (combinação de mediação e arbitragem). Por meio da observação de cada um dos diferentes processos, encontrar algum tipo de taxonomia para aplicar aos conflitos e decidir que portas são adequadas a qual conflito.

O sistema proposto por Frank Sander leva em consideração a natureza da disputa, o relacionamento entre as partes, o valor questionado, o custo e a velocidade da resolução. Os litigantes vão a um centro que oferece uma gama de serviços para resolução de conflitos em um único local. O profissional responsável pela condução do caso pode ser um negociador, um conciliador, um mediador, um árbitro, ou um juiz. O importante é que se busquem métodos específicos ao problema identificado (SALES; SOUSA, 2011).

Vasconcelos (2008) diferencia as portas alternativas da negociação, mediação, conciliação e arbitragem:

a) a negociação é possível ao resolver uma disputa, restaurar uma relação ou realizar uma troca de interesses, diretamente com a outra pessoa envolvida. Nela não existe a

interferência de um terceiro com as pessoas, problemas e processos.

b) a mediação é um meio não hierarquizado de solução de disputas com a colaboração de um terceiro, o mediador. Nela as partes expõem o problema, são escutadas e questionadas, dialogam e procuram identificar os interesses comuns, opções e, eventualmente, firmar um acordo.

c) a conciliação é similar à mediação, porém adota o princípio da hierarquia e limita a confidencialidade e a autonomia da vontade.

d) a arbitragem é um instituto do Direito que autoriza as partes a escolher árbitros especialistas na matéria em discussão. Nela o terceiro existe com o papel de colher provas, argumentos e decidir mediante laudo ou sentença arbitral irrecorrível.

O modelo multiportas é essencialmente democrático e participativo. No processo civil tradicional a parte é um sujeito passivo, que não se manifesta ou atua no processo. De modo geral, apenas fala por meio de seu advogado, por petições escritas. No modelo multiportas ela tem a chance de falar diretamente, de expor suas preocupações, objetivos e interesses, para que possa diretamente construir a solução de seu conflito. Adotar este modelo é uma alteração na própria lógica tradicional de atuação do Poder Judiciário perante a sociedade. (LESSA NETO, 2015).

No Canadá, o modelo praticado, de origem americana, enfatiza a mediação como melhor porta para resoluções de conflitos familiares. Com uma abordagem interdisciplinar, alia os aspectos legais, sociais e psicológicos. Por meio de uma abordagem sistêmica avalia a dinâmica familiar e as técnicas de negociação cooperativa para a resolução dos litígios (ÁVILA, 2001).

2.3 A mediação

A mediação “é um método por meio do qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, ajuda as partes envolvidas em um conflito a restabelecer a comunicação, para que possam construir um acordo reciprocamente satisfatório, que ponha termo às divergências, conferindo certa ordem no caos” (GRISARD FILHO, 2017, p.109).

Ao incluir o terceiro no espaço de comunicação proporciona a transformação do conflito reconhecendo o valor do outro que estava encoberto pela falta de diálogo. Modifica a linguagem binária da atividade de julgar: culpado ou inocente, procedente ou improcedente. Instala uma dinâmica ternária que devolve ao indivíduo a capacidade de recuperação da responsabilidade por si próprio, de uma forma adulta, em lugar de entregar a decisão ao juiz

ou advogado, numa atitude infantilizada (BARBOSA, 2001).

Segundo Grisard Filho (2017), negociações complexas, que misturam perdas afetivas no mesmo rol das perdas materiais, se beneficiam com a utilização de métodos alternativos de resolução de conflitos. Como características da mediação estão:

- a) Participação voluntária das partes;
- b) Processo definido pelas partes, não por leis ou códigos;
- c) A presença de um terceiro neutro e imparcial para ajudar;
- d) O acordo final não é obrigatório;
- e) As partes podem abandonar o processo a qualquer momento e migrar para outro método;
- f) O mediador pode desistir da mediação entre partes conflitivas.
- g) É mais barata, em custo e em tempo, que uma demanda judicial. Porém, mais onerosa que a negociação.

Em seu trabalho sobre o modelo de mediação familiar canadense, Ávila (2001) relaciona seis princípios de base para guiar o mediador e seis etapas de intervenção (Quadro 1), de acordo com os estudiosos Lisette Laurent-Boyer e Justin Lévesque.

Quadro 1: Elementos, princípios e etapas do modelo de mediação familiar segundo Laurent-Boyer e Lévesque

Seis princípios de base para guiar o mediador (Laurent-Boyer e Lévesque)	1º- Ter em mente que maioria das pessoas deseja o acordo. 2º- A negociação alcança melhores resultados se efetuada pelas próprias pessoas envolvidas. 3º- A mediação deve restringir-se ao presente sem deixar de orientar-se para o futuro. 4º- É importante diferenciar a relação conjugal das relações entre pais e filhos. 5º- Mediação não é terapia. 6º- Insistir nas necessidades e nas condições de vida das crianças e dos pais a partir da separação.
Seis etapas de intervenção do mediador no processo (Lévesque)	1ª- Introdução ao processo de mediação: o primeiro encontro. 2ª- Verificação da decisão de separação ou de divórcio. 3ª- Negociação das responsabilidades parentais. 4ª- Negociação da divisão dos bens. 5ª- Negociação da divisão das responsabilidades financeiras. 6ª- Redação do projeto de acordo.

Fonte: Adaptado de AVILA (2001)

Para Lévesque é importante que o processo de mediação seja estruturado e sistematizado. Consciente que a ordem cronológica não é rígida nem linear, as etapas e regras divulgadas no primeiro momento do encontro. As solicitações das partes e o papel do mediador precisam ser claros e objetivos. Exige um clima de confiança, uma relação positiva entre mediador e partes envolvidas, incluindo honestidade, respeito e sem hierarquia de poder. A comunicação se dá por meio de entrevistas coletivas, em casos excepcionais são aceitas

entrevistas individuais (ÁVILA, 2001).

Álvarez (2015) afirma que a postura do mediador é de vital importância durante a aplicação do método. Como maestro do encontro entre as partes, suas atitudes precisam refletir a seriedade e verdade pretendidas. Para tanto alguns indicadores de qualidade são:

- a) Atenção aos detalhes – estar atento ao comportamento e linguagem das partes.
- b) Curiosidade – realizar intervenções estratégicas para questionar as crenças, explorar soluções criativas e incorporar novas ideias, fatos ou experiências que possam modificar o entendimento do conflito.
- c) Exploração e descobrimento – ajudar os litigantes a rever suas expectativas e a ter uma visão mais ampla do problema.
- d) Desenvolver e testar as hipóteses: a hipótese é composta pelas características dos litigantes, o contexto, o tipo de disputa e a metodologia de mediação mais indicada pela situação apresentada.
- e) Conhecer o grau de profundidade com o qual se deve trabalhar: descobrir o nível no qual um conflito está realmente operando e encontrar um caminho para trabalhar neste nível.
- f) Interpretação: é preciso ser flexível ao responder as circunstâncias imprevistas.
- g) Paciência e visão: o fim não justificam os meios, deve haver equilíbrio entre o processo e o resultado.

3 METODOLOGIA

Ao descrever o Sistema Multiportas para Resolução de Conflitos, praticado no Brasil, por meio da Teoria da Aprendizagem Expansiva, essa pesquisa de natureza aplicada adotou como procedimento técnico o estudo bibliográfico. As fontes secundárias foram artigos de revistas científicas indexadas e livros de referências cuja manipulação exigiu a compreensão crítica dos significados existentes nos dados observados.

4 DISCUSSÕES

A descrição do Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos à luz da Teoria da Aprendizagem Expansiva resultou numa matriz (Quadro 2). Composta por cinco das sete ações do ciclo de aprendizagem expansiva proposto por Yrjö Engeström e respondem a seis perguntas tradicionais do jornalismo: quem, como, quando, onde e por que. Foi eleita a porta

da mediação focada na relação, por sua natureza transformativa da atitude em relação ao conflito e que requer especialmente o uso da comunicação, da psicologia e da sociologia.

As metodologias intervencionistas definem o objeto (motivação) de intervenção como um sistema de atividade ou uma combinação de sistemas de atividade independentes no âmbito de uma rede de sistemas de atividades (VIRKKUNEN; NEWNHAN, 2015).

Na mediação, os objetos são os conflitos familiares, comunitários, escolares e corporativos, entre pessoas que habitam, convivem, estudam ou trabalham nas mesmas residências, ruas, praças, clubes, associações, igrejas, bares e empresas. Também podem ser a reparação de danos e a restauração das relações em casos criminais especiais (VASCONCELOS, 2008).

Quadro 2: Matriz de análise da mediação focada na relação por meio do ciclo de aprendizagem expansiva

O quê?	Quem?	Como?	Quando?	Onde?	Por quê?
Questionamento	Multi Vozes: as partes, mediador, advogados	Entrevista conjunta	No primeiro encontro	Sala de mediação	Compreender o objeto do sistema de atividade
	Cada uma das partes e o mediador	Entrevista individual	No segundo encontro	Sala de mediação	
Análise da situação	Multi Vozes: as partes, mediador, advogados	Diálogo	No terceiro encontro	Sala de mediação	Diálogo e debate entre posições e vozes, focado em um objeto vital
Criação de um novo modelo	Multi Vozes: as partes, mediador, advogados	Debate e redação de um acordo	No terceiro encontro	Sala de mediação	Coexistência de realidade anterior e posterior ao conflito. Novo padrão de atividade: acordo entre as partes
Teste em um ambiente controlado	Multi Vozes: as partes, mediador, advogados	Leitura e aceite consensual	No quarto encontro	Sala de mediação	Contradições convertidas: necessidade – resistência – alinhamento. Reunião de fechamento do acordo
Aplicação do novo modelo	Juiz	Assinatura do acordo	Imediatamente após o acordo	Sala do Juiz	Confecção de um artefato que materialize o acordo

Fonte: A autora (2018)

O aprendizado se inicia na fase de questionamento e análise da situação. No ciclo de aprendizagem expansiva o questionamento começa com as ações típicas recorrentes de indivíduos e grupos, as perturbações e os problemas vividos pelos atores na execução dessas ações. Em seguida, analisa-se o sistema de atividade, as mudanças históricas que ocorreram no objeto e em outros sistemas. Por fim, faz-se o levantamento das operações e instrumentos específicos mediante os quais se efetuam as ações (VIRKKUNEN; NEWNHAN, 2015).

Na fase de análise da situação, o interventor apresenta um espelho das situações e dos aspectos problemáticos da prática atual, a fim de estimular os participantes a encontrar e construir uma consciência quanto a um problema que precisa ser resolvido. Em seguida, fornece conceitos profissionais como instrumentos para serem usados na análise dos dados, na construção de um entendimento sistêmico da atividade e, principalmente, na descoberta das contradições internas do sistema que produzem os problemas encontrados no cotidiano (VIRKKUNEN; NEWNHAN, 2015).

Na mediação, a ação de questionamento e a análise da situação ocorrem no primeiro momento da sessão. Após uma breve apresentação sobre o processo, suas diretrizes fundamentais ou regras, o mediador dá voz às partes para que exponham suas expectativas. As partes são estimuladas a agirem de forma construtiva ao fazerem uso de linguagem neutra e não agressiva. Um dos escopos da mediação é o empoderamento das partes para que estas possam por si mesmas reconhecer seus interesses e sentimentos para então compor uma perspectiva futura harmônica. Conforme a comunicação sobre as questões controversas se estabelece, a relação entre as partes começa a ser restaurada (AZEVEDO, 2015).

Segundo Vasconcelos (2008), o mediador estimula cada uma das partes a narrar a sua respectiva percepção do conflito. A repetição das narrativas e desabafos, inclusive sobre fatos anteriores relacionados ao conflito, ajuda na estruturação dos argumentos. Nos instantes iniciais de uma mediação focada na relação, quando o diálogo evolui e involui, dialeticamente, no fluxo e refluxo das abordagens, ocorre a apropriação das partes. O principal não é o acordo, mas sim o processo circular-narrativo. Várias técnicas são utilizadas para interrogar (com perguntas informativas e desestabilizantes) e fazer afirmações. O objetivo é conduzir as partes a refletirem sobre a relação, assumirem o protagonismo e buscarem soluções onde todos saiam ganhando.

No ciclo de aprendizagem expansiva a fase de criação, exame e teste de um novo modelo tem por objetivo dar uma forma publicamente observável e transmissível, de modo que possa ser objeto de escrutínio e testes colaborativos. Um novo sistema funcional é criado a partir das contradições surgidas, ou seja, da união dos elementos opostos. Na criação de um novo modelo é importante compreender que todos os elementos de um sistema de atividade possuem ou se baseiam em generalizações. Quando evoluídas culturalmente, as generalizações originam os conceitos. Esses definem as alternativas dentre as quais um indivíduo pode escolher. Quando um novo sistema emerge ainda não possui generalizações universais, não é ainda inteiramente real, só é uma possibilidade. Só se torna real gradualmente, mediante sua aplicação, seu enriquecimento e seu desenvolvimento posterior

(VIRKKUNEN; NEWNHAN, 2015).

Num processo de mediação focada na relação, é preciso desconstruir as histórias de origem e construir uma história alternativa. Não por uma história que seja mais real do que a anterior, mas que permita maiores aberturas, que desenhe mais saídas, abra mais caminhos para o entendimento (VASCONCELOS, 2008).

O ciclo mais fundamental de aprendizagem expansiva consiste em uma transformação qualitativa completa de um sistema de atividade. Essa transformação pode levar vários anos e envolve inúmeros ciclos sucessivos menores e paralelos de aprendizagem. Conforme a atividade é transformada, várias outras contradições vão surgindo, até o último ciclo de consolidação e generalização concreta (VIRKKUNEN; NEWNHAN, 2015).

No Brasil, a mediação é obrigatória nas ações judiciais de família. Segundo Lessa Neto (2015), existem desafios de ordem estrutural, educacional e cultural a serem superados. Na estrutura é preciso investimentos nas áreas físicas, pois que as mediações devem acontecer em locais distintos ao judiciário e com layout específico. O desafio educacional é duplo. Além de capacitar os mediadores e conciliadores, é preciso modificar as grades curriculares dos cursos de Direito: inserir valores, técnicas e habilidade de negociação para que os alunos não aprendam só a litigar.

Por fim, culturalmente, o desafio é maior. A quebra dos preconceitos sobre as técnicas de solução consensual de litígios, tidas como “justiça de segunda linha” e feitas somente para “desafogar o Poder Judiciário”. Esse tipo de pensamento autoritário parte do pressuposto que as partes são incapazes de resolver seus próprios problemas delegando sempre a outrem. Nas relações familiares o julgamento impositivo não consegue atender adequadamente aos interesses reais dos envolvidos, Nenhum terceiro, estranho ao núcleo familiar, pode resolver o conflito melhor que as partes envolvidas (LESSA NETO, 2015).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo alcançou seu objetivo de descrever o Sistema Multiportas para Resolução de Conflitos, praticado no Brasil, por meio da Teoria da Aprendizagem Expansiva. Particularmente o modelo de mediação com foco na relação possui vários pontos em comum com o ciclo de aprendizagem expansiva de Engeström.

Ao se colocar os procedimentos necessários para a condução da mediação é possível percorrer as fases de questionamento, análise da situação, criação, teste e aplicação de um novo modelo. Nos dois casos existe a tentativa de empoderamento dos participantes, a figura

vital do mediador/interventor e o estímulo à agência.

O empoderamento está caracterizado no esforço em dar voz às partes conflitantes. O conflito trabalho pela dialética resulta em aprendizagem expansiva. Cassandre e Godoi (2013) citam o pensamento de Habermas sobre as consequências positivas da ação comunicativa em pessoas engajadas em uma situação, na intenção de buscar solidariedade, legitimidade e consenso. Ao abrir espaço para o diálogo e discussão, a mediação reconhece o valor dos indivíduos em conflito e os chama para o protagonismo na resolução.

O mediador possui um papel similar ao intervencionista, neutro, imparcial e independente da autoridade jurídica, ou seja, sem poder de hierarquia. É muito importante que seja assim para que as partes sintam confiança, honestidade e construam uma relação positiva e aberta ao diálogo. Em situações de sentimentos extremos, apesar de o mediador ser neutro, deve ser firme ao conduzir as sessões para apaziguar os ânimos, não permitir ofensas e conduzir as partes à reflexão de suas próprias expectativas.

O estímulo à agência se faz pela tentativa de se chegar a um acordo onde todos saem ganhando. Virkkunen e Newnham (2015) explicam que o significado de desenvolvimento é o potencial de um indivíduo de superar criativamente as contradições que acontecem em sua vida por meio do aprofundamento e da ampliação de sua compreensão, resultando em um novo modo de agir e mudando o sistema de relações do qual faz parte. No sistema multiportas o desenvolvimento das ações é voltado para a pacificação social, o que requer a quebra de um paradigma cultural brasileiro fundado no litígio, na lógica dos polos opostos - ganhador e perdedor.

A crítica ao sistema está na brevidade. As sessões de mediação de cada conflito são compostas em média por quatro encontros. Quando o acordo é firmado, os trabalhos são encerrados e as partes não participam mais de outras ações. Não foi constatado no estudo realizado o ciclo completo da aprendizagem expansiva. As partes em conflito não participam da fase de reflexão e avaliação sobre o processo de aprendizagem, visando identificar necessidades e desenvolvimento posteriores e a tirar conclusões relacionadas ao método. Também não há evidência da participação das partes na ação de consolidação e generalização dos resultados do processo de aprendizagem, transformando-os em uma nova forma estável de prática.

Para estudos posteriores sugere-se o aprofundamento sobre as atividades que ocorrem após os acordos, os eventos decorrentes, a durabilidade do que foi conciliado e a efetividade na vida das partes envolvidas.

REFERÊNCIAS

ÁLVAREZ, G. S. Ser um mestre em mediação?. In: SOUZA, L. M. (org.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, p.95-102, 2015.

ÁVILA, E. M. Mediação familiar: mitos, realidades e desafios. **Revista de Direito Privado**, v.9, n.35, p.97-114, 2008.

ÁVILA, E. M. Mediação familiar: apresentação de um modelo canadense adaptado a realidade brasileira. In: III Congresso do Instituto Brasileiro de Direito de Família, 2001. Anais eletrônicos do **III Congresso do Instituto Brasileiro de Direito de Família**. Disponível em: <www.ibdfam.org.br/img/congressos/anais/166.pdf>. Acesso em: 12dez 2018.

AZEVEDO, A. G. O componente de mediação vítima-ofensor na Justiça Restaurativa: uma breve apresentação de uma inovação epistemológica na autocomposição penal. In: SOUZA, L. M. (org.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

BARBOSA, A. A. Prática da mediação: ética profissional. III Congresso do Instituto Brasileiro de Direito de Família, 2001. Anais eletrônicos do **III Congresso do Instituto Brasileiro de Direito de Família**. Disponível em: <www.ibdfam.org.br/img/congressos/anais/3.pdf>. Acesso em: 12dez 2018.

CASSANDRE, M. P.; SENGER, C. M.; QUEROL, M. A. P. Contributions of the activity theory to analyse disturbances in organisations : the case of solid waste management within a university hospital. **International Journal Learning and Change**, v.10, n.4, p.300-324, 2018.

CASSANDRE, M. P.; GODOI, C. K. Metodologias intervencionistas da teoria da atividade histórico-cultural : abrindo possibilidades para os estudos organizacionais. **Revista Gestão Organizacional**, v.6, n. edição especial, p.11-23, 2013.

CRESPO, M. H. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. In: ALMEIDA, R. A.; ALMEIDA, T.; CRESPO, M. H. (org.) **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

ENGESTRÖM, Y.; MIETTINEN, R.; PUNAMÄKI, R. **Perspectives on activity theory**. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.

ENGESTRÖM, Y.; SANNINO, A. Studies of expansive learning: Foundations, findings and future challenges. **Educational Research Review**, v.5, n.1, p.1-24, 2010.

ENGESTRÖM, Y. Expansive learning at work: toward an activity theoretical reconceptualization. **Journal of Education and Work**, v.14, n.1, p.133-156, 2001.

GRISARD FILHO, W. O momento desafiador da mediação familiar: a audiência. Breves recomendações. **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**, v.2, n.1, p.106-128, 2017.

Justiça em Números 2018: ano-base 2017. **Conselho Nacional de Justiça**. Brasília: CNJ, 2018.

LESSA NETO, J. L. O novo CPC adotou o modelo multiportas !!! E agora?!. **Revista de Processo**, v.40, n.244, 2015. Disponível em: <<https://hdl.handle.net/20.500.12178/113342>>. Acesso em: 12dez 2018.

SANNINO, A. Activity theory as an activist and interventionist theory. **Theory & Psychology**, v.21, n.5, p.571-597, 2011.

SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. A mediação como prática comunicativa no tratamento de conflitos. In: SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. (org.). **A resolução Nº 125 DO CNJ e o papel do terceiro conciliador e mediador na sua efetivação**. Curitiba: Multideia, p.117, 2013.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas: modelos, processo, ética e aplicações**. São Paulo: Método, 2008.

VIRJJUNEN, J.; NEWNHAM, D. S. **O Laboratório de Mudança: uma ferramenta de desenvolvimento colaborativo para o trabalho e a educação**. Belo Horizonte: Fabrefactum, 2015.