# A escuta que transforma: a empatia como ponte para o acesso à justiça na mediação de conflitos

**Autor(res)**

Renata Balthazar Pereira Alves
Rodrigo De Almeida Figueirêdo

**Categoria do Trabalho**

Trabalho Acadêmico

**Instituição**

FACULDADE ANHANGUERA DE BRASÍLIA

## Introdução

A mediação tem ganhado cada vez mais espaço no cenário jurídico brasileiro como um meio alternativo e eficaz de resolver conflitos de forma colaborativa e menos adversarial. Diferentemente do processo judicial tradicional, que tende a dividir as partes em vencedores e perdedores, a mediação propõe um ambiente de diálogo e corresponsabilidade, no qual os próprios envolvidos constroem soluções adequadas aos seus interesses. A Lei nº 13.140/2015, conhecida como Lei de Mediação, e a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça foram marcos fundamentais nesse processo, conferindo à mediação segurança jurídica e estrutura institucional.
Esse movimento está em sintonia com os compromissos assumidos pelo Brasil no âmbito internacional, especialmente com a Agenda 2030 da ONU. O Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 16 propõe o fortalecimento de instituições eficazes, responsáveis e acessíveis, garantindo o acesso à justiça para todos. Dentro desse contexto, a mediação se apresenta não apenas como um instrumento de resolução de litígios, mas como um caminho para democratizar o acesso à justiça e promover uma cultura de paz.
Contudo, para que a mediação alcance todo o seu potencial transformador, é necessário olhar além da técnica jurídica. Elementos humanos, como a empatia e a escuta ativa, tornam-se essenciais para a construção de um espaço seguro e colaborativo. Compreender a importância dessas habilidades é fundamental para repensar a forma como os conflitos civis são enfrentados e solucionados no sistema de justiça brasileiro.

## Objetivo

Analisar a relevância da empatia e da escuta ativa no processo de mediação de conflitos civis, demonstrando como essas práticas contribuem para ampliar o acesso à justiça e alinham-se aos marcos normativos brasileiros e aos objetivos da Agenda 2030 da ONU.

## Material e Métodos

A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório e bibliográfico. Foram analisadas normas jurídicas fundamentais, como a Lei nº 13.140/2015 e a Resolução nº 125/2010 do CNJ, além de documentos internacionais, com destaque para a Agenda 2030 da ONU, especificamente o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 16. A revisão doutrinária baseou-se em autores que abordam a mediação sob perspectivas jurídicas, comunicacionais e humanas, como Fernanda Tartuce, Douglas Prado, Marshall Rosenberg, Paul

Watzlawick, Luciana Aboim e Luis Alberto Warat. O estudo buscou compreender de que forma a empatia e a escuta ativa se integram ao processo de mediação, identificando técnicas e fundamentos que favorecem soluções mais satisfatórias e a efetivação do acesso à justiça.

## Resultados e Discussão

Os resultados indicam que a empatia deve ser compreendida não como um atributo subjetivo do mediador, mas como um instrumento técnico essencial ao processo de mediação. Ao ouvir de forma ativa e acolher sentimentos e necessidades frequentemente ocultos por trás de posições rígidas, o mediador cria um ambiente de confiança e colaboração, condição indispensável para o diálogo construtivo.

Nesse sentido, Marshall Rosenberg, ao propor a Comunicação Não Violenta (CNV), apresenta um modelo baseado em quatro etapas (observação, sentimento, necessidade e pedido) que auxilia o mediador a compreender as motivações subjacentes ao conflito e a facilitar a construção de soluções mutuamente satisfatórias. A CNV permite que as partes se expressem de forma autêntica, reduzindo tensões e promovendo uma escuta mais sensível.

A relevância da comunicação também é destacada por Paul Watzlawick, que afirma ser “impossível não comunicar” e ressalta a dimensão relacional presente em toda interação humana. Essa compreensão amplia o papel do mediador, que deve dominar não apenas técnicas de negociação, mas também estratégias de comunicação capazes de favorecer a cooperação. Entre essas estratégias, Douglas Prado destaca o uso do rapport, técnica que busca estabelecer conexão genuína entre o mediador e as partes, favorecendo a construção de um espaço de confiança. Prado também enfatiza a importância das reuniões privadas (técnica caucus), especialmente em situações de impasse, como oportunidade para aprofundar emoções e interesses e abrir novas possibilidades de solução.

Essas práticas se articulam diretamente com os fundamentos legais da mediação no Brasil. A Lei nº 13.140/2015 assegura a voluntariedade, a confidencialidade e a autonomia das partes, enquanto a Resolução nº 125/2010 do CNJ cria políticas públicas para sua efetivação. Quando permeadas pela empatia, essas normas transcendem o plano formal e tornam-se instrumentos concretos de pacificação social. O potencial transformador da mediação vai além da resolução de litígios. Luciana Aboim ressalta que a mediação estimula o autoconhecimento e ressignifica a forma como as pessoas lidam com os conflitos. Já Luis Alberto Warat descreve a mediação como um “processo do coração”, enfatizando que compreender o conflito exige senti-lo. Essas reflexões se alinham ao ODS 16 da Agenda 2030, que propõe instituições mais justas e acessíveis.

Nesse cenário, a empatia se revela um caminho não apenas para a construção de acordos, mas também para o fortalecimento da confiança social e para a democratização do acesso à justiça.

## Conclusão

A empatia, aliada à escuta ativa e às técnicas comunicacionais, constitui a base da mediação de conflitos e amplia significativamente seu potencial transformador. Ela humaniza o processo, fortalece o protagonismo das partes e contribui para a efetivação do acesso à justiça, em consonância com a legislação brasileira e com os compromissos da Agenda 2030. Formar mediadores capazes de escutar com sensibilidade é essencial para consolidar uma cultura de paz e promover uma justiça mais inclusiva e acessível.

## Referências

ABOIM, Luciana. Mediação e cultura de paz. São Paulo: Atlas, 2013.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses. Diário da Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 29 nov. 2010.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável. Brasília: ONU Brasil, 2015. Disponível em: https://brasil.un.org/pt-br/sdgs
. Acesso em: 30 set. 2025.

PRADO, Douglas A. Mediação: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023.

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.

TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. 7. ed. São Paulo: Método, 2024.

WARAT, Luis Alberto. Mediação: um processo do coração. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WATZLAWICK, Paul; BEAVIN, Janet H.; JACKSON, Don D. Pragmática da comunicação humana. São Paulo: Cultrix, 2000.