

MEDIAÇÃO ONLINE SOB O ASPECTO DA SUA EFETIVIDADE PARA OS ENVOLVIDOS

ONLINE MEDIATION IN TERMS OF ITS EFFECTIVENESS FOR THOSE INVOLVED

Daniela Morelli Laurini¹

RESUMO

Este artigo tem como tema central de estudo, a efetividade da mediação *online* como meio alternativo na solução de conflitos (MASC) para os envolvidos que, em circunstância de distanciamento geográfico, têm esta alternativa para resolverem questões de relevância ou aqueles que, em situações de conflito acirrado, não conseguem ocupar o mesmo espaço físico. Não se trata de analisar vantagem e desvantagem da mediação presencial x *online*, mas mudar o olhar do que é cabível em circunstância específica para que seja exercida a cultura de paz, alicerces da Mediação. Por meio de relato de casos reais, este artigo demonstra a efetividade da mediação *online* como a única opção para regularizar divórcio em países diferentes; a melhor opção para fortalecer vínculos familiares esquecidos entre mãe, filhos e irmãos; e a opção viável e segura à esposa receosa, por meio do rapport estabelecido. Foi utilizado método exploratório e dedutivo, a partir de pesquisas bibliográficas e experiências vividas pela autora em sessões de mediação no âmbito judicial em Cejusc (Centro Judiciário de Solução de Conflitos) vinculado ao TJSP; como membro de equipe de mediação voluntária no Ministério Público do Estado de São Paulo e em mediação privada.

PALAVRAS-CHAVE: mediação *online*, comunicação, evolução tecnológica

¹Graduada em Comunicação Social e Marketing pela ESPM – Escola Superior de Propaganda e Marketing. Mediadora certificada pela Centromediar, habilitada para mediar judicial (CNJ/TJSP) e extrajudicialmente. Especialização em mediação familiar (IMAP), mediação emancipadora e responsável (IMAP), mediação transformativa (IMAB), mediação aplicada a empresas familiares (IMAB) e mediação condominial (Pretel). Mediadora privada na MediarSim.

ABSTRACT

This study has as its central theme the effectiveness of online mediation as an alternative means of conflict resolution (MASC) for those involved that, in circumstances of geographical distance, have this alternative to resolve issues of relevance or those who, in situations of intense conflict, are unable to occupy the same physical space. The purpose here is not to analyze the advantages and disadvantages of face-to-face mediation vs. online mediation, but to change the perspective of what is appropriate in a specific circumstance so that the culture of peace, which is the foundation of Mediation, can be exercised. Through the report of three real life cases, this article demonstrates the effectiveness of online mediation as the only option to formalize divorce in different countries; as the best option to strengthen forgotten family ties between mother, children, and siblings; and as a viable and safe option for the fearful wife, through the established rapport. The exploratory and deductive method was used, based on bibliographic research and experiences lived by the author in mediation sessions in the judicial scope in Cejusc (Judicial Center for Conflict Resolution) linked to TJSP; as a member of a voluntary mediation team in the Public Prosecutor's Office of the State of São Paulo and in private mediation.

KEYWORDS: online mediation, communication, technological evolution

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E RELAÇÕES HUMANAS.....	5
3. MEDIAÇÃO <i>ONLINE</i>	7
4. O CONTEXTO DA PANDEMIA	8
5. VANTAGENS E DESVANTAGENS DA MEDIAÇÃO <i>ONLINE</i>	9
6. A EFETIVIDADE DA MEDIAÇÃO <i>ONLINE</i> – ESTUDO DE CASOS.....	12
6.1. Caso Internacional: Brasil – Estados Unidos	12
6.2. Caso com Família Numerosa	13
6.3. Caso de Respeito a uma Necessidade	14
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	16

1. INTRODUÇÃO

Este artigo aborda a mediação como método autocompositivo na resolução de conflitos e tem como tema central de estudo, demonstrar a efetividade da mediação no formato *online*, a partir da análise de casos reais, com circunstâncias e peculiaridades que comprovam sua indispensabilidade como forma de comunicação e melhoria das relações.

Para tanto, faz-se necessário entender que o rápido avanço tecnológico mundial oferece novas formas de comunicação e, como decorrência, afeta as relações humanas de uma maneira geral, seja na esfera pessoal, social, de trabalho ou pública.

A resolução de disputas *online* (ODR – *Online Dispute Resolution*) é fruto desta evolução tecnológica e comunicacional, sempre primando pela manutenção de seus princípios. A pandemia da Covid 19 e o cenário de confinamento vieram como fatores aceleradores na migração para o mundo virtual e, também, para a consolidação da mediação *online*.

Neste artigo, uma breve explanação sobre as possibilidades síncrona e assíncrona das ODR's, bem como a análise das vantagens e desvantagens da mediação *online* síncrona, são importantes para contextualizar através de relatos de casos, a indispensabilidade do “não presencial” para que a mediação ocorra, face as peculiaridades de cada caso.

A efetividade da mediação *online* para os envolvidos, que será tratada neste artigo, passa por questão de distância geográfica e por questões emocionais de tamanha ordem, que fez deste formato, a melhor ou única opção para a resolução de conflitos importantes; para o resgate de vínculos familiares perdidos; para a criação conjunta de canal de comunicação para o futuro e regularização de situações desejadas.

Como metodologia, utilizou-se o método exploratório e dedutivo, a partir de pesquisas bibliográficas e, teve como campo de estudo, casos reais de mediação online que aconteceram no âmbito judicial - Cejusc (Centro Judiciário de Solução de Conflitos)

vinculado ao TJSP/Tribunal de Justiça de São Paulo e no Ministério Público do Estado de São Paulo - e no âmbito privado.

2. EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E RELAÇÕES HUMANAS

A tecnologia está cada vez mais presente na vida das pessoas, proporcionando novas maneiras de conversação e mudando a forma como estas se comunicam entre si, juntando-as de maneiras diferentes, independentemente da localização geográfica que se encontram².

É notório que, nos últimos anos, as relações sociais estão sofrendo migração para o espaço virtual. A vida totalmente *offline*, tornou-se uma opção praticamente fora da realidade atual, sendo que expressões como o “mundo real” e o “mundo virtual” vêm perdendo significado, uma vez que ter acesso a internet é quase imprescindível para todos os tipos de atividades. Mudança que não diz respeito somente ao formato e ambiente, mas também uma mudança paradigmática e comportamental humana enquanto indivíduo e em sociedade.³

Ao longo dos anos, nota-se a decomposição e uma nova caracterização na maneira como as pessoas realizam pesquisas, estudos e como ocorrem os relacionamentos, provenientes das assimilações e práticas diversas que são possíveis com o enorme avanço de equipamentos (smartphones, computadores, tablets) interligados a internet. Esse novo arranjo social, mediado pelas redes sociais, compõe a “cibercultura”⁴.

É também fato que a crise sanitária da Covid-19 foi um processo acelerador para a migração das relações sociais para a internet. O que poderia acontecer como um

² MESQUITA, Jordana Schmidt. SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação Online: Um novo paradigma de acesso à justiça na era digital. Revista de Estudos Jurídicos UNESP, Franca, ano 26, n. 43, p. 56, 2022. Disponível em: < <https://ojs.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/article/view/3650>>. Acesso em: 17 de julho de 2023.

³ ANDRADE, Juliana Loss de; BRAGANÇA, Fernanda; DYMA, Maria Fernanda. Coletânea estudos sobre mediação: no Brasil e no exterior: volume III [recurso eletrônico] / coordenadores Amanda de Lima Vieira ... [et al.] – Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020. P. 164

⁴ LEMOS; LÉVY, 2010. apud MESQUITA, Jordana Schmidt. SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação Online: Um novo paradigma de acesso à justiça na era digital. Revista de Estudos Jurídicos UNESP, Franca, ano 26, n. 43, p. 58, 2022. Disponível em: < <https://ojs.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/article/view/3650>>. Acesso em: 17 de julho de 2023.

processo que levaria anos, forçosamente aconteceu em meses, como uma tábua de salvação para a humanidade, que se viu paralisada e enclausurada e, teve nos meios de comunicações como televisão, rádio, sites, redes sociais e no uso de TI (tecnologia da informação), uma base informativa e orientadora para enfrentar esse período inédito mundial.

Em 2021, o levantamento “Módulo de Tecnologia de Informação e Comunicação” (TIC), realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) junto com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Contínua, constatou que a internet já havia chegado a 90% das casas brasileiras. Em relação a 2019, quando foi feita a última pesquisa, houve aumento de seis pontos percentuais, quando 84% dos domicílios tinham acesso à rede mundial de computadores.⁵

Em recente estudo divulgado pelo Centro de Tecnologia de Informação Aplicada da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (FGVcia), a 34ª edição da Pesquisa Anual sobre uso de TI nas Empresas, revela que a densidade de dispositivos digitais era de 50% em maio de 2010. Já em maio de 2023, este número aumentou para 216%, ou seja, mais de 2,2 dispositivos digitais por habitante⁶.

A supramencionada pesquisa, publicada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), revelou que o Brasil conta com 1,2 *smartphones* por indivíduo, atingindo um total de 249 milhões de dispositivos. Além disso, somando a quantidade de *notebooks* e os *tablets*, totalizam 364 milhões de aparelhos portáteis, número este que se encontra em crescimento já que, de acordo com a última previsão, constava 10% de aumento para o ano de 2023⁷.

⁵ Internet chegou a 90% dos domicílios brasileiros no ano passado. Governo Federal, 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/noticias/educacao-e-pesquisa/2022/09/internet-chegou-a-90-dos-domicilios-brasileiros-no-ano-passado>>. Acesso em: 19 de julho de 2023.

⁶ MEIRELLES, S. Fernando. 34ª edição da Pesquisa Anual do FGVcia sobre o Mercado Brasileiro de TI e Uso nas Empresas. Centro de Tecnologia de Informação Aplicada da Escola de Administração de Empresas de São Paulo (FGVcia).p.2.97 <https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u68/pesti-fgvcia-2023_0.pdf> Acesso em: 17 de julho de 2023.

⁷ Uso de TI no Brasil: País tem mais de dois dispositivos digitais por habitante. Fundação Getúlio Vargas, 2023. Disponível em: <<https://portal.fgv.br/noticias/uso-ti-brasil-pais-tem-mais-dois-dispositivos-digitais-habitante-revela-pesquisa>>. Acesso em: 19 de julho de 2023.

Além disso, diante da rapidez dos avanços tecnológicos, a adoção do Sistema Metaverso surge como a nova geração da internet que, sem sombra dúvida, mesmo em fase inicial, já impacta não somente o ciberespaço, mas principalmente a vida das pessoas em razão dos diversos reflexos gerados na esfera das relações pessoais, sociais, trabalhistas, políticas e públicas, entre outras⁸.

3. MEDIAÇÃO ONLINE

O rápido desenvolvimento tecnológico no último milênio levou ao surgimento da resolução de disputas *online* (ODR – *Online Dispute Resolution*) tornando conhecida a mediação *online*. Com o advento da Pandemia Global Covid-19, a mediação não presencial ganhou notoriedade como única possibilidade face ao isolamento imposto e conquistou seu espaço em definitivo, com vantagens e desvantagens a serem analisadas conforme cada situação.

No Brasil, o termo ODR ficou mais conhecido como uma forma assíncrona de resolução de conflitos que é definida por uma comunicação entre os envolvidos, que não acontece em tempo real por meio de plataformas baseadas em texto, salas de bate-papo e e-mails. Se por um lado, os envolvidos têm a flexibilidade de tempo para responder as comunicações e propostas, por outro lado, pode tornar o processo moroso, uma vez que cada um pode responder quando lhe parecer conveniente. Ou seja, faz-se necessário estabelecer um cronograma claro a ser seguido. Outro ponto importante a ser frisado é que, por ser uma forma restrita a texto, pode acarretar em uma comunicação não adequada entre as partes e até em falhas de comunicação.⁹

Na resolução de disputas *online* (ODR), há também a possibilidade da comunicação síncrona, que se dá por meio de utilização de canais de comunicação em tempo real, com uso de plataformas de videoconferência e *chats* instantâneos, por exemplo. Em

⁸ PARISI, Denise Antonia Lentini. FERNANDES, Érika Chaves. JACCHIERI, Mayra Lucia Araujo. MENDONÇA, Sandra de Aquino. A Mediação Virtual e os Avanços Tecnológicos do Sistema Metaverso. Id online. Revista de Psicologia. V.16, 62, p. 93, Agosto/2022. Disponível em: <<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/download/3506/5527/13961>>. Acesso em: 14 de julho de 2023.

⁹ NARAYAN, Pratima. Best Practices in Asynchronous Online Dispute Resolution. Mediate.com, 2023. Disponível em: <<https://mediate.com/best-practices-in-asynchronous-online-dispute-resolution/>>. Acesso em: 17 de julho de 2023.

salas virtuais (com disponibilidade de câmeras e microfones ligados), as partes e mediadores se comunicam em tempo real, seguindo orientações de conduta peculiares ao meio virtual.

Esta forma, mais conhecida no Brasil como mediação de conflitos *online*, potencializou a mediação como um todo (presencial e *online*), fortaleceu a resolução de conflitos como um procedimento para facilitar, agilizar e flexibilizar essa resolução e, mostra-se promissora por ter sido adotada pelo Poder Judiciário como uma forma de reverter a sobrecarga de suas demandas, diminuindo o volume de processos acumulados com celeridade e baixo custo¹⁰.

Importante considerar a opinião de Douglas Alexander Prado¹¹ como uma ponderação assertiva acerca dos cuidados que o ambiente virtual apresenta:

Observa-se que a mediação online além de todos os princípios estruturais e legais que deve respeitar agrega em suas peculiaridades conceitos, princípios, preocupações e procedimentos próprios ligados as tecnologias da informação e comunicação que em verdade são sua essência existencial. Pensar de forma simplória que a mediação online é a medição presencial transportada para, por exemplo, a plataforma de vídeo conferência (comunicação sincrônica), é um equívoco eis que, conquanto, principiologicamente ligadas e, procedimentalmente similares, a mediação online deve ter em conta outras questões ligadas as tecnologias, a preparação do mediador, a ampla informação e percepção das partes envolvidas, a identidade dos atores e a segurança dos dados e informações produzidas.

4. O CONTEXTO DA PANDEMIA

Supondo que a Pandemia de Covid-19 não tivesse acontecido e a mediação *online* fosse um projeto a ser implantado no sistema judiciário ou até mesmo por câmaras privadas, certamente passaria por inúmeras fases, como: pesquisa, planejamento, regulamentação, compra, implantação e teste de equipamentos, treinamento de

¹⁰ MARIANO, Erica Neves; SOUSA, Gislene dos Santos. MEDIAÇÃO ONLINE E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS. RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218, [S. l.], v.3, n.3, p. 2, 2022. DOI: 10.47820/recima21.v3i3.1285. Disponível em: <<https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/1285>>. Acesso em: 27 de julho de 2023.

¹¹ PRADO, Douglas Alexander. As Tecnologias a Serviço das Resoluções de Conflitos – Mediação Online de 11/04/2023. Mediation and Arbitration for Recovery and Business -MedArbRB. Item 2.3-A. Mediação Online. Disponível em: <<https://www.medarbrb.com/as-tecnologias-a-servico-das-resolucoes-de-conflitos-mediacao-online/>> Acesso em: 20 de julho de 2023

equipe, revisão das regras, adaptação de sistemas, criação e/ou adaptação de espaços, teste de implementação e, finalmente, execução. Será que o sistema judiciário não criaria uma plataforma tecnológica própria para maior segurança? Quanto tempo levaria para que todos esses passos acontecessem?

A crise sanitária da Covid-19 e o isolamento social permitiram esse movimento “disruptivo”, trouxeram a urgência de colocar em funcionamento, em questão de semanas, um projeto que levaria, possivelmente, mais de anos para ser implementado, porque seria complexo e lento, principalmente na conjuntura pública. Fatos que somente as grandes crises permitem e que a história tratará de immortalizar.

5. VANTAGENS E DESVANTAGENS DA MEDIAÇÃO ONLINE

Faz-se mister que, tanto na mediação presencial quanto na *online*, seja obedecida sua definição como método de resolução de conflitos, bem como seus princípios.

A mediação é um procedimento autocompositivo informal, porém estruturado, no qual um ou mais mediadores atuam como facilitadores da comunicação e apoiam as partes a encontrarem um caminho que faça sentido para todos, ou seja, em construção conjunta. Na mediação, as partes têm vínculo de longo prazo, se relacionam, se conhecem. Desta forma, o objetivo do trabalho do mediador não é o acordo, uma vez que ele não sugere uma solução, embora este seja, na maioria das vezes, o interesse inicial das pessoas em conflito. O mediador busca apoiar as partes, por meio de diálogo, a identificarem suas necessidades e interesses sobre a questão trazida e a conseguirem se comunicar de uma maneira melhor no futuro.

Os princípios da mediação e as bases a serem observadas durante o procedimento são (i) a imparcialidade; (ii) a autonomia da vontade; (iii) a confidencialidade; (iv) a oralidade; (v) a informalidade; (vi) a decisão informada; (vii) a isonomia entre as partes; e, (viii) a boa-fé.

Já mencionados anteriormente, a celeridade e custo baixo quando comparados aos de um processo judicial, são vantagens efetivas da mediação em qualquer formato e são potencializadas na mediação online por questões de logística, deslocamento, documentos físicos, entre outras.

O formato *online* proporciona maior flexibilidade e rapidez quanto a organização, definição de agenda, envio de convites e confirmação dos mediandos uma vez que e-mail e WhatsApp são meios de comunicação quase instantâneos.

Nesse sentido, mostra-se eficiente também quanto a adesão das partes e de eventuais pessoas extraordinárias que possam agregar ao processo (como rede de apoio, por exemplo), desde que tenham equipamento e internet apropriados, além de acesso à tecnologia da plataforma. É importante ressaltar que para o acesso, não são necessários *softwares* complexos, aplicativos ou plataformas extremamente “pesados” no equipamento escolhido (computador, tablet ou celular).

Mas, limitação de equipamento, de internet e de acesso a tecnologia torna-se uma desvantagem na mediação *online*, porque pode acarretar comprometimento do trabalho. Principalmente, aqueles que não têm familiaridade com o mundo virtual podem sentir desconforto e insegurança neste ambiente. Assim como, instabilidade no sinal de internet, pode resultar em dificuldade de escuta, em sessões mais demoradas e cansativas.

O fator tempo pode ser abordado também como um aspecto positivo na mediação *online*, uma vez que na sessão presencial, além do período da sessão, deve ser considerado o tempo e a logística de deslocamento até o local definido. Já na mediação *online*, além da facilidade de terem acesso “a um clique”, os participantes sentem-se seguros e confortáveis porque encontram-se em um local conhecido como sua casa ou escritório, por exemplo.

Pelo fato da mediação (como um todo), ser um procedimento informal desde a postura do mediador (*rapport* e conexão com as partes) até a proposta de comunicação, a mediação *online* oferece um aumento da informalidade e promove maior aproximação entre mediador e mediandos, uma vez que estão nas mesmas condições como usuários do espaço virtual. Todavia, requer atenção reforçada do mediador para que, um possível excesso de informalidade, não prejudique a evolução do trabalho.

A habilidade do mediador em manter todos, o tempo todo, em estado de presença na mediação *online* é um grande desafio, sendo necessário conhecimento, capacitação e atenção plena neste ambiente. Neste sentido, o domínio técnico do mediador na plataforma escolhida é de suma importância, porque permite resolver “intercorrências digitais” de forma rápida e segura e, com isso, gerar maior confiança aos presentes no procedimento como um todo. Como em todas as funções exercidas, ter experiência e “horas de trabalho” são fundamentais para um bom desempenho.

A comunicação não-verbal é um ponto que se mostra sensível na mediação *online*. A limitação do formato não oferece uma análise tão clara da linguagem corporal dos mediandos. Muito se fala da regra dos 7%-38%-55% proposta na década de 60 por Albert Mehrabian, a qual aborda os diferentes componentes na comunicação e a importância de cada um em uma mensagem. As palavras usadas têm peso de apenas 7%, o tom de voz (velocidade, tom, volume) tem peso de 38% e a linguagem corporal possui peso de 55%. Esta regra demonstra a relevância, em mais de 90%, dos aspectos de comunicação não verbais, para melhor apreensão e entendimento da interação entre pessoas. Deve-se levar em consideração que esses pesos podem variar mediante o contexto e o conteúdo de cada interação¹².

Mais uma vez, a sensibilidade e experiência do mediador devem prevalecer, fazendo uso de ferramentas que possibilitem uma melhor investigação. Tão importante quanto as explicações e esclarecimentos sobre o procedimento de mediação, na mediação *online* as informações técnicas e de comportamento no ambiente virtual devem ser claras. É válido mencionar, como exemplo prático, que o mediador deve cuidar do seu enquadramento na tela, posicionando-se de tal maneira, que seja vista a parte superior do seu corpo. A partir da postura do mediador, os demais participantes entendem o convite para fazer o mesmo. Desta forma, está preservado o reconhecimento da comunicação não-verbal durante a sessão.

¹² MEHRABIAN, Albert. Silent messages, 1971. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company. P. 42-47. Disponível em: <https://e-edu.nbu.bg/pluginfile.php/855150/mod_resource/content/1/Albert-Mehrabian%20-%20Silent%20Messages%201971%20-%20red.size.pdf>. Acesso em: 13 de agosto de 2023.

É claro que, em casos específicos, é importante usar de coerência e habilidade ao analisar se é cabível ou não atender no formato *online*.

6. A EFETIVIDADE DA MEDIAÇÃO *ONLINE* – ESTUDO DE CASOS

O ponto que este estudo deseja ressaltar é em quais circunstâncias a mediação *online* torna-se fundamental para que ocorra a escolha deste método de resolução de conflitos por parte dos envolvidos, exatamente por se apresentar como um formato não presencial.

Para que fique claro e melhor pontuar algumas circunstâncias onde a mediação *online* passa a ser um diferencial determinante - como a melhor ou única opção - para aqueles que buscam este método de resolução de conflitos, serão descritos abaixo alguns casos práticos.

6.1. Caso Internacional: Brasil – Estados Unidos

Este caso de divórcio e regulamentação de guarda, visitas e alimentos de filha menor, aconteceu no 2º semestre de 2020 em um Cejusc - Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos, o qual a autora deste artigo teve a oportunidade de participar como Observadora.

Em 2010, esposa e filha, ainda um bebê, foram para os Estados Unidos onde já morava um irmão, em busca de uma nova oportunidade de vida para a família que, no Brasil, enfrentava instabilidade e insegurança financeira. Motivo pelo qual, o marido não pode ir com a família naquele momento. O que seriam meses, acabaram por se tornar anos, o casal já não se via mais como parceiros conjugais, mas enquanto família, mantiveram comunicação constante como forma de convivência do pai com a filha, um pai zeloso e participativo (por *Skype*) na tomada de decisões conjuntas sobre a vida da filha e como provedor, enviando dinheiro sem regularidade, em espécie, por via de amigos ou conhecidos que fossem para o destino.

Sem condições financeiras de realizarem o divórcio, por meio da contratação de advogado, a situação foi se estendendo, já somando um novo relacionamento do pai.

Em 2020, com a implantação da mediação *online* nos Cejusc's ocorreu a realização do divórcio e a regulamentação da guarda, visitas e alimentos. Em comunicação cordial e emocionada, houve reconhecimento mútuo de respeito como (ex) parceiros, admiração mútua pela coragem na decisão pela jornada internacional que se mostrou bem-sucedida, como pais preocupados em proporcionar uma vida melhor para a filha. Houve uma celebração emocionada por, finalmente, com essa oportunidade única da mediação *online*, conseguirem regularizar a situação e poderem seguir em frente com a vida pessoal de cada um. Inclusive, um novo casamento para ele.

6.2. Caso com Família Numerosa

Este caso envolve uma mulher idosa e sua família primária, composta por 8 filhos, no âmbito do Ministério Público de São Paulo (MPSP) que, por meio da Promotoria, recebe e acolhe denúncias sobre pessoas idosas em possível situação de vulnerabilidade e risco, entre outras.

O procedimento de mediação corre paralelamente ao processo instaurado no MPSP e é oferecido nos casos em que são percebidas a necessidade de restabelecimento da comunicação entre os envolvidos.

Neste caso, assim como no descrito anteriormente, a questão de diferente localização geográfica da maioria dos participantes (Paraíba, Bahia, São Paulo capital e interior), mostrou que o formato *online* se fez premente para que as sessões acontecessem com a reunião de todos os filhos, responsáveis diretos pelo bem-estar da pessoa idosa.

Somado a isso, o que merece ser ressaltado como destaque maior para o formato *online*, foi a possibilidade de contar com a presença da senhora idosa - lúcida, mas com severa dificuldade de locomoção - nas 5 sessões de mediação.

A postura dos filhos perante a presença da matriarca, foi fundamental para que percebessem a importância de cada um na construção de condições adequadas para o bem-estar dela.

Desde o primeiro encontro, a emoção de cada filho ao ver sua mãe na tela foi visível e perceptível por todos, desde a saudação inicial com um “a benção, minha mãe” até o respeito nas falas e o resgate do forte e saudoso vínculo familiar.

Todos, ao longo do procedimento, se surpreenderam com a satisfação por estarem juntos naquele espaço, por serem capazes de se organizar e contribuírem de formas diferentes, mas possíveis para cada um, seja no revezamento aos cuidados físicos e diários, na organização administrativa, na contribuição financeira, na presença contínua dos filhos - mesmo que virtual - para a saúde emocional da mãe.

Além da construção de ordem prática da vida da idosa, este caso de mediação *online* permitiu aos envolvidos resgatarem a integração e conexão como família.

6.3. Caso de Respeito a uma Necessidade

Neste caso familiar de mediação privada referente a divórcio, a mediação *online* não se deu por questão de localização geográfica diferente pelas pessoas envolvidas, como nos casos relatados anteriormente.

Desde a reunião de pré mediação, a esposa informou - com veemência - o seu desejo de não partilhar do mesmo espaço físico que o marido. Segundo ela, “mesmo que fosse na presença de advogado e respaldada pela segurança da presença de um Juiz”.

O caso não envolvia medo por violência ocorrida ou algo de conotação grave. Transtorno de ansiedade e questões emocionais como sentimentos de mágoa, raiva e ressentimentos, pautavam a situação.

Sendo assim, as pessoas envolvidas, com as devidas informações colocadas na reunião individual de pré mediação, enxergaram a mediação no formato *online*, como uma possibilidade de realizar o divórcio. A esposa expressou, ainda, que preferia que tudo fosse realizado por meio de reuniões particulares individuais (caucus).

No total, foram realizadas quatro sessões em caucus, sendo duas com cada um e, para surpresa do casal, uma sessão com a presença de ambos.

O rapport estabelecido entre partes e mediadores permitiu criar uma conexão de confiança que, principalmente no caso da esposa, culminou em segurança suficiente para aceitar o convite de participar de uma sessão conjunta.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implantação da cultura de paz, a celeridade e o baixo custo são e sempre foram os pilares e benefícios da mediação, que foram potencializados pela mediação *online* em função de sua efetividade e praticidade enquanto formato, proporcionando benefícios e mudanças claras na vida das pessoas com resolução de questões de suma importância, mas também levando em conta pontos circunstanciais do momento de vida das partes, tão importantes quanto o conflito em si.

Pode-se apontar a mudança positiva de comportamento e de relacionamento das pessoas envolvidas ao terem a segurança, a clareza, o restabelecimento de comunicação e uma nova forma de se comunicarem daquele momento para frente. E, fazendo uso da linguagem popular, a possibilidade de “tirar uma grande pedra do caminho”. É possível citar, ainda, sentimentos como alívio, leveza, satisfação por regularizar uma situação.

Mas, para além desses pontos e com a análise dos casos relatados acima, este estudo demonstra que a mediação *online* síncrona se mostra como a única opção para regularização de divórcio em países diferentes. Ou, como a melhor opção para aproximar, criar canal de comunicação e fortalecer vínculos familiares esquecidos entre mãe, filhos e irmãos. Ou, ainda, como a opção viável para dar segurança à esposa receosa, por meio do rapport estabelecido.

Este artigo demonstra que a viabilidade da mediação *online* como método de resolução de conflitos nos três casos explanados, tornou possível resolver aquilo que o distanciamento geográfico e questões emocionais tinham se mostrado impossíveis

até aquele momento. A mediação *online* foi efetiva exatamente por ser uma possibilidade não presencial.

A mediação é um espaço de cuidado da comunicação, das necessidades e sentimentos das pessoas envolvidas. Em alguns casos, o ambiente *online* enquanto espaço virtual e “não presencial”, potencializa esses cuidados, conferindo efetividade como canal de comunicação e proporcionando, por meio da segurança que as partes sentem naquele espaço, abertura para escutarem, refletirem sobre si e sobre o ponto de vista do outro, além de se abrirem para uma melhor e nova forma de se comunicar.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Juliana Loss de; BRAGANÇA, Fernanda; DYMA, Maria Fernanda. Coletânea estudos sobre mediação: no Brasil e no exterior: volume III [recurso eletrônico]/coordenadores Amanda de Lima Vieira ... [et al.] – Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020.

Internet chegou a 90% dos domicílios brasileiros no ano passado. Governo Federal, 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/noticias/educacao-e-pesquisa/2022/09/internet-chegou-a-90-dos-domicilios-brasileiros-no-ano-passado>> Acesso em 19 de julho de 2023.

MARIANO, Erica Neves; SOUSA, Gislene dos Santos. MEDIAÇÃO ONLINE E SUA EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS. RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218, [S. l.], v.3, n.3, 2022. DOI: 10.47820/recima21.v3i3.1285. Disponível em: <<https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/1285>>. Acesso em: 27 de julho de 2023.

MEHRABIAN, Albert. Silent messages, 1971. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company. Disponível em: <https://e-educu.nbu.bg/pluginfile.php/855150/mod_resource/content/1/Albert-Mehrabian%20-%20Silent%20Messages%201971%20-%20red.size.pdf>. Acesso em: 13 de agosto de 2023.

MEIRELLES, S. Fernando. 34ª edição da Pesquisa Anual do FGVcia sobre o Mercado Brasileiro de TI e Uso nas Empresas. Centro de Tecnologia de Informação Aplicada da Escola de Administração de Empresas de São Paulo (FGVcia). <https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u68/pesti-fgvcia-2023_0.pdf> Acesso em: 17 de julho de 2023.

MESQUITA, Jordana Schmidt. SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação Online: Um novo paradigma de acesso à justiça na era digital. Revista de Estudos Jurídicos UNESP, Franca, ano 26, n. 43, 2022. Disponível em: <

<https://ojs.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/article/view/3650>>.
Acesso em: 17 de julho de 2023.

NARAYAN, Pratima. Best Practices in Asynchronous Online Dispute Resolution. Mediate.com, 2023. Disponível em: <https://mediate.com/best-practices-in-asynchronous-online-dispute-resolution/>. Acesso em: 17 de julho de 2023.

PARISI, Denise Antonia Lentini. FERNANDES, Érika Chaves. JACCHIERI, Mayra Lucia Araujo. MENDONÇA, Sandra de Aquino. A Mediação Virtual e os Avanços Tecnológicos do Sistema Metaverso. Id online. Revista de Psicologia. V.16, 62, Agosto/2022. Disponível em: <<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/download/3506/5527/13961>>. Acesso em: 14 de julho de 2023.

PRADO, Douglas Alexander. As Tecnologias a Serviço das Resoluções de Conflitos – Mediação Online de 11/04/2023. Mediation and Arbitration for Recovery and Business -MedArbRB. Item 2.3-A. Mediação Online. Disponível em: <<https://www.medarbrb.com/as-tecnologias-a-servico-das-resolucoes-de-conflitos-mediacao-online/>> Acesso em: 20 de julho de 2023.

Uso de TI no Brasil: País tem mais de dois dispositivos digitais por habitante. Fundação Getúlio Vargas, 2023. Disponível em: <<https://portal.fgv.br/noticias/uso-ti-brasil-pais-tem-mais-dois-dispositivos-digitais-habitante-revela-pesquisa>>. Acesso em: 19 de julho de 2023.