

MEDIAÇÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: LIMITES E POSSIBILIDADES NO ÂMBITO DA JUSTIÇA MULTIPORTAS³⁴⁹

MEDIATION AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE: LIMITS AND POSSIBILITIES WITHIN THE CONTEXT OF MULTI-DOOR JUSTICE SYSTEM

Diana Georges Freiha

Doutoranda em Direito (Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ). Mestrado em Direito (UNESA). Visiting Researcher at Lisbon Public Law Research Centre (Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa - Portugal - set. 2025). Especialização em Direito pela EMERJ. Funcionária pública federal. Pesquisadora do Observatório da Justiça Multiportas e do Centro de Estudos Interdisciplinares de Direito e Inovação (CEINDI). Membro da equipe editorial da Revista Eletrônica de Direito Processual (REDP) - mantida pelo Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Direito Processual da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Membro do Instituto Brasileiro de Direito Processual (IBDP). E-mail: di2025diana@gmail.com

Humberto Dalla Bernardina de Pinho

Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ). Professor Titular de Direito Processual Civil na Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Coordenador Acadêmico da FGV-Justiça.

RESUMO: Diante da premência em se resolver os conflitos interpessoais, o instituto da mediação ganha relevo por dar destaque à autonomia das partes na construção da solução, criando o sentimento de justiça e pertencimento ao que fora acordado. Por sua vez, o atual panorama globalizado sedento por soluções imediatistas e menos custosas tem despertado a discussão acerca da mediação por intermédio do uso de ferramentas de inteligência artificial. O que pode ser considerado extremamente positivo para alguns, vai de encontro à essência da mediação

que possui dentre outras peculiaridades a conjugação das habilidades de percepção, representação, raciocínio, empatia e análise da particularidade do caso e da individualidade dos participantes. A conclusão é no sentido de que a mediação conduzida por sistema não será capaz de reunir os predicados necessários ao bom exercício da atividade, impactando, portanto, negativamente no resultado gerado.

³⁴⁹ Artigo recebido em 25/01/2026 e aprovado em 18/03/2026.

PALAVRAS-CHAVE: Conflito. Mediação. uso da linguagem. Inteligência Artificial. Limites.

ABSTRACT: Given the urgent need to resolve interpersonal conflicts, the institution of mediation gains prominence by emphasizing the autonomy of the parties in constructing a solution, creating in them a sense of justice and belonging to what has been agreed upon. In turn, the current globalized landscape, thirsty for immediate and less costly solutions, has encouraged various actors to adopt mediation using artificial intelligence. What may be considered extremely positive for some, goes against the essence of mediation, which possesses, among other peculiarities, the combination of the skills of perception, representation, reasoning, empathy, analysis of the particularities of the case, and the individuality of the participants. Regarding the methodology to be applied, it will be based on a bibliographic survey, mainly books and scientific articles. The hypothesis is that mediation conducted by a system will not possess specific characteristics for the proper exercise of the activity, thus negatively impacting the result generated. The intelligent tool will not be able to identify the real needs of the parties and, consequently, will not achieve a fair solution for the dispute.

KEYWORDS: Conflict. Mediation. Use of language. Artificial intelligence. Limits

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Diante da premência em se resolver os conflitos interpessoais existentes, traz-se à baila o instituto da mediação, instrumento capaz de fomentar o diálogo quando a comunicação entre as partes se mostra inviabilizada e há necessidade de se aprofundar nas causas do conflito.

Isso porque independentemente do formato que a relação se apresenta, seja ela, familiar, pessoal ou empresarial, a autonomia das partes, presente na mediação, passa a ser fundamental para o deslinde da controvérsia, pois cria o sentimento de comprometimento no cumprimento daquilo que fora acordado. Elas se sentem livres e não coagidas a resolver o problema nos moldes que elas mesmas se propuseram a cumprir, sendo, para tanto, auxiliadas por um terceiro imparcial e dotado de habilidades para tanto.

Nuria Beloso Martín ressalta bem esse aspecto ao assinalar que seria inadequado aceitar a adoção da mediação por motivos puramente financeiros ou utilitários, e que na verdade, a mediação deve ser vista sob o prisma de uma cidadania renovada, não apenas consciente da sua autonomia, mas também desejosa em exercê-la. Para a autora, “quem adota esta atitude dialógica demonstra que leva a sério a autonomia dos outros e a sua própria; preocupa-se em atender

igualmente aos direitos e interesses de todos”³⁵⁰

O que se deve ter em mente é que a mediação mira no conceito de consenso e na cooperação das partes, concorrendo para a arquitetura de uma sociedade mais justa, solidária, refletindo na eficácia do sistema de justiça e na sustentabilidade.

Vista sob a perspectiva da cultura da paz, fomenta a consciência da diferença do outro e põe em relevo o quão importante e necessário é o diálogo e a gestão da alteridade.

Além disso, mostra-se indubitavelmente mais vantajosa, reduzindo o custo e o tempo, sobretudo diante das longas e estafantes demandas que sobrecarregam o judiciário, já assoberbado com casos que envolvem direitos indisponíveis não transacionáveis ou naqueles em que o consenso não pôde ser alcançado.

Há quem compreenda, ainda, a mediação não apenas como uma nova profissão ou uma técnica jurídica de resolução não adversarial de disputas, mas também uma estratégia política e instrumento de realização de cidadania, dos direitos humanos e da democracia. Nesse sentido, Mauro Gaglietti apresenta a mediação como forma ecológica de autocomposição, pois compreende que ao se “procurar um acordo transformador de diferenças, facilita uma considerável melhoria na qualidade de vida”, seja de colegas de trabalho ou de vizinhos, por exemplo.³⁵¹

Ainda mais em contextos empresariais cuja saúde contábil e negocial impactam sensivelmente na economia e no mercado de trabalho, a resolução dialogada acaba por se revelar em um protagonismo necessário.³⁵²

Pois bem, percebe-se aqui que a ideia de pacificidade ganha contornos

³⁵⁰ MARTÍN, Nuria Belloso. El acceso a La justicia como derecho fundamental: La mediación em La Unión Europea como instrumento de acceso. *In Acesso à justiça, direitos humanos e mediação*. (Org.) Spengler; Fabiana Marion; Bedin, Gilmar Antonio. Curitiba: Multideia, 2013, p. 112.

³⁵¹ Para o autor: “Assim, verifica-se que na mediação a autocomposição é ecológica, na medida em que pode ser considerada como uma forma de realização da autonomia, porque que educa, facilita e auxilia na produção de diferenças (produção do tempo com o outro), que modificam as divergências. A autonomia, como a democracia, o amor e o ódio são formas de convivência com a incompletude, que a conflitividade existencial determina. Desse modo, o indivíduo autônomo precisa negociar com o outro a produção conjunta da diferença, o que implica, forçosamente, a

mediação do simbólico. Além disso, a mediação é uma forma ecológica de autocomposição na medida em que, ao procurar um acordo transformador das diferenças, facilita uma considerável melhoria na qualidade de vida.” GAGLIETTI, Mauro. A mediação de conflitos como cultura da ecologia política. *In Acesso à justiça, direitos humanos e mediação*. (Org.) Spengler, Fabiana Marion; Bedin, Gilmar Antonio. Curitiba: Multideia, 2013.

³⁵² FREIHA, Diana Georges; DUARTE, Márcia Michele Garcia. Desjudicialização e smart contracts: uma reflexão necessária. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, Rio de Janeiro, v. 27, n. 1, 2025. DOI: 10.12957/redp.2026.95851. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/95851>. Acesso em: 6 jan. 2026.

cada vez mais acentuados, principalmente quando se atenta aos aspectos sociais, jurídicos, econômicos.

A cultura da paz redesenha a forma de insculpir uma sociedade mais democrática, indo muito além do conceito do “direito de acesso à justiça”; pois finca seu alicerce na ideia de acesso à solução efetiva e satisfatória de conflitos, com corolários mais humanos.³⁵³

Ciente dessa diferença, a mediação ganha mais projeção. Ora, é nesse momento que as partes atuam conjuntamente na construção da solução. O sentimento de justiça e pertencimento na construção da solução do litígio não é imposto, muito pelo contrário, rendem-se as partes à ideia de uma construção coparticipativa.

É por isso que a doutrina dá ênfase ao fato de que no processo de mediação, o terceiro apenas ouve o que as partes têm a dizer, figurando

como um agente facilitador, ou melhor, um espectador qualificado, treinado para auxiliar, mas que não pode fazer valer seu ponto de vista ou realizar algum juízo de valor sobre o que está sendo discutido.³⁵⁴

E nem poderia ser diferente, ainda mais diante da peculiaridade de cada processo de mediação que se vê afetado pelo tipo de conflito existente, pelo país, pela cultura e pelas instituições de mediação.

Não se deve perder de vista que a mediação é frequentemente praticada em diversos contextos. Esse contexto compreende quatro segmentos principais: a) o tipo de conflito; b) o país de referência; c) a cultura em questão; d) as instituições de mediação.

Bem, embora não seja escopo do presente trabalho esmiuçar cada um desses pontos, faz-se necessário apresentar alguns aspectos relevantes. Quanto ao tipo de conflito, ela pode abarcar não apenas conflitos

³⁵³ “[...] uma premissa básica será a de que a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas, pressupõe o acesso efetivo”. Em contrapartida, os autores esclarecem que a efetividade perfeita, no cenário de um dado direito substantivo poderia significar uma completa ‘igualdade de armas’, o que seria utópico, vez que a diferença entre as partes nunca poderia ser ‘completamente erradicada’. (...) Embora o acesso efetivo à justiça venha sendo crescentemente aceito como um direito social básico nas modernas sociedades, o conceito de ‘efetividade’ é, por si só, algo vago. A efetividade perfeita, no contexto de um dado direito substantivo, poderia ser expressa como a completa ‘igualdade de armas’ – a garantia de que a conclusão final depende apenas dos méritos jurídicos relativos das partes antagônicas, sem

relação com diferenças que sejam estranhas ao Direito e que, no entanto, afetam a afirmação e reivindicação dos direitos. Essa perfeita igualdade, naturalmente, é utópica. As diferenças entre as partes não podem jamais ser completamente erradicadas”. CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988, p.15. Disponível em: https://www.academia.edu/114611109/Acesso_o_%C3%A0_Justi%C3%A7a_Mauro_Cappelletti_PDF. Acesso em: 5 nov. 2025.

³⁵⁴ PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; MAZZOLA, Marcelo. *Manual de Mediação e arbitragem. Novos espaços de consenso no direito brasileiro e a justiça multiportas*. 3ª ed. São Paulo: SaraivaJur, 2024, p.21.

trabalhistas, comerciais, internacionais e conjugais tradicionais, mas também pode ser utilizada em disputas ambientais, comunitárias, cíveis, intraorganizacionais, de manutenção da paz, de guerra civil, de reivindicação de terras, criminais e de direitos da criança.

No contexto/ambiente da mediação deve se observar o país em que ela é conduzida.³⁵⁵ Os efeitos do país se manifestam por meio de sua cultura e instituições. A cultura possui dois elementos: aqueles criados pelo homem e o comportamento social.

Os elementos criados pelo homem representam as diferenças individuais como normas, atitudes e crenças; já o comportamento social ocorre de forma diferente dentro de um

grupo cultural e surge dessas crenças e valores. Esses dois elementos podem afetar a mediação, influenciando com isso o tipo de abordagem que os mediadores irão empregar.³⁵⁶

Ademais, os estudos sobre os efeitos das instituições de mediação apresentam resultados variados a depender do local, ou seja, da instituição onde está sendo feita.³⁵⁷

Isso nos leva a compreender o potencial da mediação transfronteiriça, principalmente nos dias de hoje em que a globalização ganha contornos cada vez mais internacionais, acirrada pelos avanços tecnológicos, sobrepondo a ideia de fronteiras que se tinha outrora.³⁵⁸

Os mediadores transfronteiriços trabalham em casos de alta

³⁵⁵ WALL, James A.; DUNNE, Timothy C. Mediation Research: a current review. Disponível em: <https://direct.mit.edu/ngtn/article/28/2/217/121941/Mediation-Research-A-Current-Review>. Acesso em: 6 nov. 2025

³⁵⁶ Referenciando Harry Triandis. Wall, James A.; Dunne, Timothy C. Mediation Research: a current review. Disponível em: <https://direct.mit.edu/ngtn/article/28/2/217/121941/Mediation-Research-A-Current-Review>. Acesso em: 6 nov. 2025

³⁵⁷ No original: “Examinations of the effects of mediation institutions have yielded a mélange of findings. For example, the *Katarungang Pambarangay* mediation system in the Philippines allows the mediators — who generally work as a team — to press the disputants because the disputants must attend the mediation prior to trial without their attorneys present (Tabucanon, Wall, and Yan 2008). In the United States, institutional rules prohibit such an approach. In India, the *panchayat* (a team of five male elders) institution encourages the mediators to gather information from third parties (Wall,

Arunachalam, and Callister 2008). The street committee mediation in China permits mediators to retrain and criticize the disputants (Colatrella 2000). We could continue with about a dozen examples from around the globe that reveal a variety of institutional effects.” Wall, James A.; Dunne, Timothy C. Mediation Research: a current review. Disponível em: <https://direct.mit.edu/ngtn/article/28/2/217/121941/Mediation-Research-A-Current-Review>. Acesso em: 6 nov. 2025

³⁵⁸ “[...] possibilidade de entender se num modelo de Judiciário totalmente digital: (a) desmaterializado; (b) deformalizado; e (c) desterritorializado o acesso à Justiça se encontra resguardado de forma plena e assegurado a todas as pessoas.” PORTO, Fábio Ribeiro; PINHO, Humberto Dalla Bernadina de. A nova onda de acesso à justiça: justiça digital (4.0) e a visão de um Judiciário desterritorializado. In *As inovações tecnológicas no Direito: o impacto nos diferentes ramos.* (org.) Fux, Luiz; Melo, Marco Aurelio Bezerra de; Pinho, Humberto Dalla Bernadina de. Londrina/PR: Thoth, 2023.

complexidade. A par disso, o treinamento feito por eles deve envolver formação jurídica, psicossocial, educacional inicial, além de estarem familiarizados com a dinâmica de conflitos escalonados e na necessidade de possuir alguma experiência com conflitos que envolvam origens culturais diversas.

Dentre outras habilidades, é necessário contar com conhecimentos sociopsicológicos e jurídicos relevantes; reconhecimento da capacidade das partes para participar na mediação, identificação de dificuldades e potenciais padrões de abuso; competência intercultural e habilidades lingüísticas; e, familiaridade com os instrumentos jurídicos nacionais e internacionais relevantes.³⁵⁹

Ora, deve-se ter em mente que a mediação é uma negociação facilitada que busca solucionar o conflito valendo-se de termos aceitáveis por ambas as partes. A tarefa do mediador é observar os interesses dos envolvidos, descobrir quais são

compartilhados, alertar ou por vezes estimular as partes a alcançarem uma solução, mas sem induzi-las.

Diante disso, os mediadores precisarão desempenhar o papel como ‘diplomatas’. Tentam conseguir a confiança dos envolvidos, incentivando-os a compartilhar suas preocupações de forma confidencial, a fim de realizarem avaliações realistas de riscos e soluções cabíveis ao caso. Tendo como principais características: a de ser um processo voluntário, privada, confidencial³⁶⁰. Ademais o mediador não tem o poder para emitir ordens, é independente, neutro e geralmente não faz decisões (salvo se solicitado).³⁶¹

Não é à toa que grandes empresas como *Thales, Orange, La poste, SNCF, Crédit Agricole, Renault, Axa* (e outras) estão criando unidades internas dirigidas por mediadores encarregados de restabelecer o diálogo de forma mais rápida entre funcionários antes que se agravem. São os mediadores treinados em mediação social.³⁶²

³⁵⁹ WALKER, Jamie; SUSTAC, Zeno Daniel. Best Practice Guide on the Use of Mediation in Cross-Border Disputes. Disponível em: <https://mediate.com/best-practice-guide-on-the-use-of-mediation-in-cross-border-disputes/>. Acesso em: 9 nov. 2025.

³⁶⁰ No original: “Além disso, no Brasil, devido ao princípio da confidencialidade na mediação, as informações trocadas durante a mediação não podem ser utilizadas pelas partes em um processo judicial ou arbitral concomitante ou subsequente e nem reveladas a partes alheias a mediação, salvo raras exceções, como por exemplo, a possibilidade de divulgação de informação relacionada com a ocorrência de crime de ação pública. O princípio da confidencialidade também protege que o

mediador seja chamado como testemunha em uma arbitragem ou em um processo judicial.” Guia de Mediação e ADR no Brasil. Internayional Institute for Conflict Prevention & Resolution, Disponível em: <https://static.cpradr.org/docs/Guia-de-Media-o-e-ADR-no-Brasil.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2025, p.19.

³⁶¹ Guia de Mediação e ADR no Brasil. Internayional Institute for Conflict Prevention & Resolution, Disponível em: <https://static.cpradr.org/docs/Guia-de-Media-o-e-ADR-no-Brasil.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2025.

³⁶² BRILLET, Frédéric. La médiation sociale se dévloppe em entreprise: on peut traiter plus vites lês situations conflictuelles, avant

Pois bem, diante desse panorama, é preciso ter a consciência que o conflito deixa de ser uma disfunção a ser eliminada e passa a ser palco para expressar as diferenças, os interesses e as necessidades das partes. Assim sendo, vê-se um movimento na busca por mecanismos de ADR que se afiguram como ‘ferramentas de gestão colaborativa’ apta a possibilitar que as pessoas participem ativamente na busca por acordos e na comunicação continuada de forma a incentivar a responsabilidade compartilhada na construção de soluções pacíficas e duradouras.³⁶³

Contudo, não obstante os grandes ganhos que o emprego da

mediação pode gerar, percebe-se que seu impacto na resolução de conflitos e no aumento de acesso à justiça ainda não atingiu níveis esperados. Isso se deve, muitas das vezes, a falta de planejamento a longo prazo, de coordenação interinstitucional suficiente e de recursos de diversas naturezas, fatores esses que, juntos, têm impedido que os avanços regulatórios se traduzam em práticas consistentes ou em estruturas sólidas de gestão.³⁶⁴

Mas isso não pode impedir que se enxergue o processo de mediação como uma ferramenta poderosa de ganho social, ao fomentar a paz e prestigiar a autonomia das partes quando da elaboração do acordo.

qu’elles ne dégénèrent. Disponível em: https://www.lemonde.fr/emploi/article/2025/03/07/la-meditation-sociale-se-developpe-en-entreprise-on-peut-traiter-plus-vite-les-situations-conflictuelles-avant-qu-elles-ne-degenerent_6576911_1698637.html. Publicado em: 7 mar. 2025. Acesso em: 5 nov. 2025.

³⁶³ No original: “Bajo esta mirada, el conflicto deja de ser una disfunción que debe eliminarse y pasa a ser un espacio legítimo de expresión de diferencias, intereses y necesidades. En este marco, los MASC se consolidan como vías de gestión colaborativa, que permiten a las personas participar activamente en la búsqueda de acuerdos, fortalecer la comunicación y fomentar la corresponsabilidad en la construcción de soluciones pacíficas y duraderas.” *Centro de Estudios de Justicia de las Américas Justice Studies Center of the Americas. Rediseñando los mecanismos alternativos de solución de conflictos: propuestas de ceja para nuevas políticas públicas em America Latina y el Caribe.* IDRC-CRDI. Disponível em: <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2025/10/Redisenando-los->

MASC-America-Latina-CEJA-2025.pdf. Acesso em: 11 nov. 2025.

³⁶⁴ No original: “No obstante, a nivel regional, estos mecanismos son secundarios o complementarios al proceso judicial tradicional, lo que dificulta su expansión y sostenibilidad. La falta de planificación a largo plazo, de una suficiente coordinación interinstitucional y de recursos de diferente naturaleza ha hecho que los avances normativos no se traduzcan en prácticas consistentes ni en estructuras sólidas de gestión de los MASC. Como resultado, su impacto en la resolución de los conflictos y en el incremento del acceso a la justicia aún no alcanza los niveles esperados.” *Centro de Estudios de Justicia de las Américas Justice Studies Center of the Americas. Rediseñando los mecanismos alternativos de solución de conflictos: propuestas de ceja para nuevas políticas públicas em America Latina y el Caribe.* IDRC-CRDI. Disponível em: <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2025/10/Redisenando-los-MASC-America-Latina-CEJA-2025.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2025.

1. O USO DA LINGUAGEM E A FORMA DE EXPRESSÃO

Deve-se atentar ao fato de que a forma como a mediação é conduzida, bem como a linguagem empregada pelas partes, quando conjugadas a outras variáveis, resultam no sucesso da mediação.

Em especial, com relação à linguagem empregada pelas partes, tal percepção se torna evidente, principalmente, quando a parte adversarial faz uso das palavras de forma errônea, fazendo com que seu interlocutor a interprete de maneira equivocada. Nesse sentido, oportuna a leitura do poema de Ruth Bebermeyer que explicita esta dinâmica na comunicação. O poema explica que inúmeras vezes condena-se ou liberta-se o emissor das palavras de forma

instantânea a depender do tipo de interpretação.³⁶⁵

Cabe ainda assinalar que existem muitas armadilhas no uso da linguagem.³⁶⁶ O que acaba comprometendo significativamente a comunicação entre as partes.

Diante disso, sinais naturais, como expressões faciais e gestos são decisivos e podem identificar realidades que necessitam de um processo de interpretação essencialmente cultural³⁶⁷ para ser inteligível às partes; pois, “o significado só pode ser construído e transmitido, comunicado, de acordo com determinadas convenções sociais, e, por consequência, como parte de uma cultura”, permitindo, assim, que apenas os membros de um determinado grupo sejam capazes de identificar e interpretar de acordo com o conhecimento já conhecido.³⁶⁸

³⁶⁵ Esta dinâmica na comunicação é bem retratada no poema “Palavras são janelas (ou são paredes)” de Ruth Bebermeyer. No original: “Palavras são janelas ou são paredes. Elas nos condenam ou nos libertam. Quando eu falar e quando eu ouvir, Que a luz do amor brilhe através de mim.” Instituto CNV Brasil. *Palavras são janelas (ou são paredes)*. Disponível em: <https://www.institutocnvb.com.br/single-post/palavras-s%C3%A3o-janelas-ou-s%C3%A3o-paredes>. Acesso em: 28 out. 2025.

³⁶⁶ Marcondes, Danilo. By Guimaraes Paz. *As armadilhas da linguagem. Significado e ação para além do discurso*. Editora Zahar. Disponível em: https://www.academia.edu/51003913/Danilo_Marcondes_As_armadilhas_da_linguagem. Acesso em: 4 jan. 2026.

³⁶⁷ Remete-se o leitor a nota de rodapé 9 que trata da influência da cultura na mediação. Para mais referências sobre a influência da

cultura no direito e no processo, remetemos o leitor a: CHASE, Oscar G. Some Observations on The Cultural Dimension in Civil Procedure Reform, In American Journal of Comparative Law Fall. Symposium Civil Procedure Reform in Comparative Context, 1997. GEERTZ, Clifford. *A Interpretação das Culturas*. Rio de Janeiro: LTC, 2008. MARTINS, Rui Cunha. *O ponto cego do direito. The brazilian lessons*. 2.ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011. NEVES, Castanheira. *Entre o legislador, a sociedade e o juiz ou entre sistema, função e problema – os modelos actualmente alternativos da realização jurisdicional do direito*. Boletim da Faculdade de Direito, v. LXXIV. Coimbra: Universidade de Coimbra, 1998, p. 02.

³⁶⁸ MARCONDES, Danilo. *As armadilhas da linguagem. Significado e ação para além do discurso*. Editora Zahar. Disponível em: https://www.academia.edu/51003913/Danilo_Marcondes_As_armadilhas_da_linguagem. Acesso em: 4 jan. 2026.

Danilo Marcondes se rende à ideia de Austin destacando que os atos na linguagem são uma espécie de “contrato entre falante e ouvinte”, momento em que o falante ao declarar a sentença linguística, revela que fará algo e o ouvinte agirá conforme o que foi exposto pelo falante. O que faz compreender que a linguagem é muito mais do que uma ação, revela-se, sim, uma interação.³⁶⁹

Fica claro que, ainda que as partes escolham o que pretendem falar, a linguagem vai muito além, ultrapassa esses objetivos e intenções. O indivíduo não detém o controle sobre a linguagem que usa. Os pressupostos e as ambigüidades do discurso podem provocar efeito variável sobre ouvintes e interlocutores.

Pois bem, levando em consideração que a comunicação interpessoal é a peça chave para a construção de uma efetivo deslinde da controvérsia, lança-se luz sobre o emprego da comunicação não-violenta ou comunicação compassiva que

permite ao interlocutor adequar seu modo de se expressar, de forma que as palavras externalizadas deixem de ser meras reações repetitivas e automáticas e passem a ser tornar conscientes, o que indubitavelmente possibilitará a identificação e a articulação do que de fato desejamos.³⁷⁰

Ao se analisar a perspectiva trazida pela ideia de uma comunicação não-violenta, quatro pontos são fundamentais para este tipo de modelo: observação desprovida de julgamentos; expressão de sentimentos; reconhecimento de necessidades existentes; e por derradeiro, o pedido.

Portanto, é considerado como parte da comunicação não verbal a habilidade de exteriorizar estas quatro vertentes para a partir daí estabelecer um fluxo de comunicação entre as partes. Reforçando-se aqui a ideia de que a comunicação não está restrita as palavras, outros elementos ainda que

³⁶⁹ No original: “A ideia de Austin é enfatizar a realização de atos na linguagem, indicando que tais atos – nos quais a promessa seria o paradigma – consistem em uma forma de contrato entre falante e ouvinte. Nesse contrato, o falante, ao proferir a sentença linguística, se compromete a fazer algo, enquanto o ouvinte cria expectativas e age com base nesse compromisso assumido pelo falante. Segundo o filósofo, quando usamos a linguagem “damos a nossa palavra”, isto é, “prometemos”. Portanto, mais do que ação, a linguagem é *interação*; não basta levar em conta o contexto para entender o signo. O uso da linguagem modifica o próprio contexto, cria novos contextos, intervém no real. É precisamente o que ocorre com os verbos performativos “nomear”, “destituir”, “votar”,

“revogar”, “eleger”, “apostar”, “batizar” e outros do tipo.” Marcondes, Danilo. *As armadilhas da linguagem. Significado e ação para além do discurso*. Editora Zahar. Disponível em: https://www.academia.edu/51003913/Danilo_Marcondes_As_armadilhas_da_linguagem. Acesso em: 4 jan. 2026.

³⁷⁰ Rosenberg, Marshall B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução Mário Vilela. São Paulo: Editora ágora, 2006. Disponível em: <https://www.osaberdigital.com.br/wp-content/uploads/2024/11/Comunicacao-Nao-Violenta-Marshall-B.-Rosenberg-6.pdf>. Acesso em: 4 jan. 2026

não expressos no discurso, revelam intenções.

É por isso que a linguagem corporal, a expressão facial e até mesmo o silêncio configuram meios de se reconhecer as necessidades, os pedidos e os sentimentos dos outros³⁷¹ Acrescenta-se ainda a teoria da polidez empregada por Brown e Levinson em que se apresenta um modelo de como as pessoas desenvolvem as relações interpessoais, norteando-se por critérios de respeito, cortesia e ‘face’.³⁷² Os autores trazem a noção abstrata de ‘face’, referindo-se a dois aspectos específicos de desejos: o de não ser impedido de realizar as ações que quer, denominada de face negativa; e o de ser aprovado pelos outros, chamando-a de face positiva.³⁷³

E assim evolui o processo de mediação. A relação interpessoal se desenvolve respaldada no respeito, cortesia e “face” a fim de manter a autonomia de cada parte e evitar imposições não desejadas. Configurando uma construção de

solução coparticipativa, sem imposição unilateral. São iniciativas que reafirmam a importância do outro, sem deixar de lado a sua própria autonomia.

2. O PODER DA LINGUAGEM E A APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA MEDIAÇÃO

Pois bem, chegou o momento de examinar o uso da IA na mediação, tendo em conta as seguintes premissas adotadas nesse trabalho:

a) existem muitas armadilhas no uso da linguagem;

b) sinais naturais, como expressões faciais e gestos podem identificar realidades que acabam passando imperceptíveis pelas palavras;

c) o significado de uma mensagem é construído e comunicado de acordo com as convenções sociais vigentes à época, representando a cultura de um povo;

³⁷¹ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução Mário Vilela. São Paulo: Editora ágora, 2006. Disponível em: <https://www.osaberdigital.com.br/wp-content/uploads/2024/11/Comunicacao-Nao-Violenta-Marshall-B.-Rosenberg-6.pdf>. Acesso em: 4 jan. 2026.

³⁷²LEGOSKI, Marina Chiara; Marconi, Paula Eduarda. A convergência entre comunicação não violenta e pragmática: explorando teorias de comunicação na resolução de conflitos. *Revista Formação*, vol.1, n.1, jan./jun. 2025, p. 131-146. Disponível em: <https://periodicos.unespar.edu.br/formacao/article/view/10786/7142>. Acesso em: 6 jan. 2026.

³⁷³No original: “[...]Central to our model is a highly abstract) notion of ‘face’ which consists of two specific kinds of desires (‘facewants’) attributed by interactants to one another: the desire to be unimpeded in one’s actions (negative face), and the desire (in some respects) to be approved of (positive face). [...] BROEN, Penelope; LEVINSON, Stephen C. *Politeness: Some universals in language usage*. *Studies in International Sociolinguistics* 4. Cambridge University Press. Cambridge. New York, New Rochelle. Melbourne Sydney. Disponível em: https://www.academia.edu/26395652/Politeness_Some_universals_in_language_usage. Acesso em: 6 jan. 2026.

d) os membros de uma sociedade conseguem identificar e interpretar tomando como base o conhecimento já pré-definido;

e) a linguagem é muito mais do que ação, é uma interação;

f) o interlocutor deve adequar sua forma de expressar e de ouvir para que suas reações sejam conscientes; e

g) a interação verbal é uma negociação de respeito e hierarquia social

Nessa linha de raciocínio, põe-se em discussão se o emprego de um mediador-robô será benéfico para as partes que contarão com uma ferramenta inteligente para resolverem o conflito, ou o ideal seja a existência de um mediador-humano, atento a uma comunicação compassiva, aos efeitos contextuais mais relevantes; e ao mesmo tempo vigilante para exigir das partes uma conduta regrada pela teoria da polidez em que as pessoas envolvidas se vêm norteadas por normas que asseguram respeito e cortesia.

Ou, e esse talvez seja o futuro, senão o presente, um mediador humano que utiliza as ferramentas da IA de forma complementar, mas não abre mão do seu protagonismo enquanto mediador.

É cediço que a ferramenta inteligente tem sido cada vez mais

empregada na mediação. A exemplo do que ocorre na França. O país apresentou um aumento de casos enviados ao serviço de mediação de seguros com o objetivo de tratar a resolução de litígios entre seguradora e segurados. Isso representou um aumento de 17% nos últimos meses, o que ultrapassa 40.700 casos. Frente a isso, para dar conta desse aumento do número de casos, vale-se do emprego de inteligência artificial para mediar tal processo.³⁷⁴

E é bem possível que essa realidade nos alcance muito em breve, pois já está em vigor a Lei nº 15.040/24 que certamente trará a tona diversos conflitos entre segurados e seguradoras, envolvendo contratos eletrônicos.

Contudo, antes de aprofundarmos a temática, faz-se necessário contextualizar que estamos diante de realidades diferentes quando se compara a inteligência artificial com a inteligência humana. A inteligência artificial foi criada pela inteligência humana e por várias vezes parece competir com ela. Contudo, a primeira, e talvez, a mais emblemática característica é que a inteligência humana se identifica pela capacidade de entender e compreender.³⁷⁵

Núria Beloso, fazendo referência ao texto de Martínez García,

³⁷⁴ ANGRAND, Marc. L'intelligence artificielle à La rescousse de La médiation de l'assurance. Disponível em: https://www.lemonde.fr/economie/article/2025/09/02/l-intelligence-artificielle-a-la-rescousse-de-la-meditation-de-l-assurance_6638447_3234.html. Publicado em: 2 set. 2025. Acesso em: 5 nov. 2025.

³⁷⁵ No original: “El propio término de inteligencia artificial ya induce a compararla con el otro tipo de inteligencia, la humana. Es una relación atípica en la medida en que la primera, la artificial, ha sido creación de la segunda, la humana, y que sin embargo, en algunos ámbitos parece entrar en competición -y no son pocos quienes auguran que en breve

assinala que a resposta fornecida por uma inteligência artificial é imediata, o que a difere daquele feita por humanos que possui a característica de ser mais lenta, deliberada, resultante de um complexo processo mental. Ademais, destaca que a resposta jurídica não é única, pois admite diversas interpretações, admitindo, por conseguinte, um debate aberto sobre o significado da lei. Além disso, ressalta que a máquina tem o poder de reagir, mas não de responder; o que faz com que ela encontre o resultado correto, mas não significa que seja o mais apropriado.

Ademais, a inteligência humana acaba por tomar decisão no momento certo. Não existem opções pré-determinadas. Diferentemente do que ocorre com as máquinas, em que tomar uma decisão significa escolher dentre as opções que lhe são dadas. Ademais, os algoritmos não distinguem valores, o que os levam a eventualmente a oferecer alternativas que o ser humano recusaria por razões éticas. A inteligência humana é natural.³⁷⁶

Isso, sem olvidar que os sistemas inteligentes carecem de senso comum, o que não lhes

permitem a compreensão profunda da linguagem, além de estarem impedidos de interpretar a situação por intermédio do sistema de percepção visual. Não possuem a capacidade de diferenciar causas e efeitos, isso decorre do fato de aprenderem relações simétricas e não assimétricas.

É por isso que se rechaça, inclusive, a ideia de atribuir o ato decisório a uma máquina. A compreensão da existência de um juiz-robô pode representar para muitos a prolação de uma decisão irretocável, coberta pelo manto da neutralidade e não eivada de riscos e equívocos, quando na verdade revela uma ruptura cognitiva no processo de julgamento.

O comportamento adotado por um programa é imprevisível diante da alta capacidade de armazenar e gerar dados que muitas vezes carregam consigo informações tendenciosas aptas a gerar um resultado incorreto e como consequência maléfica para as partes. Não se deve ignorar a habilidade de cálculo que o sistema inteligente possui, contudo atribuir-lhe a função estritamente decisória é

superará a la humana-. Ahora bien, no se están comparando realidades iguales sino diferentes. La “inteligencia” del ser humano conlleva la *capacidad de entender o comprender*, la *capacidad de resolver problemas* y el *conocimiento, comprensión y acto de entender*. Sin embargo, una IA no puede desarrollar esas mismas operaciones de entender y comprender”. Martin, Nuria Beloso. Las dificultades de replicar la mediación humana: inteligencia artificial y mediadores robots. Coletânea Estudos sobre mediação no

Brasil e no exterior. Vol. 1. PINTO, Adriano Moura da Fonseca; PINHO, Humberto Dalla Bernadina de; DUARTE, Márcia Michele Garcia; MARTÍN, Nuria Beloso. (coord). Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020. E-book.

³⁷⁶ Lloveras, Eduardo Paz. Diferencias entre la inteligencia humana y la inteligencia artificial. Disponível em: <https://eduardopaz.com/diferencias-entre-la-inteligencia-humana-y-la-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 29 out. 2025.

perigoso e compromete essência do ato de julgar.³⁷⁷

Isso sem mencionar que por vezes podem ser observadas vulnerabilidades inéditas. Referimo-nos ao risco de injeção de prompt. No contexto judicial, a parte de má-fé poderá inserir na petição um comando oculto para as lentes dos envolvidos, mas ainda assim consigam ser ‘interpretadas e absorvidas como comandos’ pelo sistema inteligente; o que inevitavelmente poderá ocasionar uma decisão injusta, tendenciosa ou enviesada.³⁷⁸

Além disso, é notório que a conjugação das habilidades de percepção, representação, raciocínio, ação e aprendizado ainda não se faz presente na realidade das máquinas.³⁷⁹ Isso exigiria a inserção no sistema inteligente de um conjunto de métricas que indicassem, por exemplo, a mudança nas possíveis soluções para o caso concreto, ou até mesmo a eficácia da atuação do mediador.³⁸⁰

Fato notório é que um mediador deverá possuir características específicas para o bom exercício e desenvolvimento da atividade. Neutralidade e imparcialidade são alguns dos pontos importantes que devem guiá-lo. Além disso, deverá ter uma gama de conhecimentos interdisciplinares, além de saber lidar com as emoções típicas de uma situação de litígio continuado, como frustrações, ciclos viciosos e até mesmo processos de luto.

Estratégia e discernimento são elementos de grande importância para promover a comunicação, além da necessidade de técnicas apropriadas para redirecionar, calibrar e ajustar o procedimento à medida que novas situações venham a surgir. Isso, sem olvidar do necessário treinamento em legislação, técnicas específicas e habilidades psicológicas que serão de suma importância para o deslinde da mediação.³⁸¹

³⁷⁷ Nunes, Dierle; Viana, Aurélio. Deslocar função estritamente decisória para máquinas é muito perigoso. *Conjur*, 2018. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-jan-22/opiniao-deslocar-funcao-decisoria-maquinas-perigoso#sdfootnote17sym>>. Acesso em: 20 jan. 2026.

³⁷⁸ NUNES, Dierle. Decisões à cegas: como as IAs podem ser manipuladas sem você saber. Texto disponível em <https://www.conjur.com.br/2025-jul-18/decisoes-a-cegas-como-as-ias-podem-ser-manipuladas-sem-voce-saber/>, Acesso em: 20 jan. 2026.

³⁷⁹ FONT, Jorge Luis Ordellin. *El uso de la inteligencia artificial en la mediación: ¿quimera o realidad?* IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México. E-ISSN 1870-2147. Nueva Época. vol. 15, nº. 48. Julio -

Diciembre de 2021. pp. 357-382. Disponível em: <https://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v15n48/1870-2147-rius-15-48-357.pdf>. Acesso em: 29 out. 2025.

³⁸⁰ LIU, Ziyi; Sarrafzadeh, Bahar; ZHOU, Pei; YANG, Longqi; ZHAO, Jieyu; SHARMA, Ashish. Promediate: a sócio-cognitiveframework for evaluating proactive agents in multiparty negotiation. Disponível em: <https://arxiv.org/pdf/2510.25224>. Acesso em 4 nov. 2025.

³⁸¹ MARTIN, Nuria Belloso. Las dificultades de replicar la mediación humana: inteligencia artificial y mediadores robots. Coletânea Estudos sobre mediação no Brasil e no exterior. Vol. 1. Pinto, Adriano Moura da Fonseca; Pinho, Humberto Dalla Bernadina de; Duarte, Márcia Michele Garcia; Martín, Nuria Belloso. (coord.).

E é nesse sentido o entendimento doutrinário ao dispor ser fundamental que “os mediandos customizem a escolha do mediador, levando em conta as nuances do conflito, as habilidades do profissional e suas próprias perspectivas”³⁸².

Isso sem se olvidar que o processo de mediação sofrerá diferentes graus de intensidade, o que demandará do mediador habilidades que não se apresentarão de forma uniforme, muito pelo contrário, momentos de impasse e descompasso exigirão habilidades específicas do profissional.

Ademais, não se deve perder de vista que a natureza da controvérsia poderá sofrer alterações na mesma sessão, o que demandará do mediador uma diferente postura de forma a atender a necessidade das partes.

Explicando melhor, poderá ser efetivada, inicialmente, uma abordagem mais diretiva; posteriormente se evolui para uma abordagem orientada a negociação e logo após convola-se para uma abordagem transformacional. A quantidade e a diversidade de habilidades necessárias para a conjugação de tais operações não podem ser identificadas, ao menos não

por enquanto, nos motores de inteligência artificial disponíveis.

Isso porque a inteligência artificial está redesenhando o cenário das organizações de trabalho e da sociedade em geral. Arquiteturas avançadas de aprendizado profundo estão sendo capazes de produzir conteúdo igual ao de um humano, identificando assim uma inteligência artificial denominada generativa.

O desenvolvimento deste tipo de IA representou um salto verdadeiramente mais significativo além das capacidades já encontradas na inteligência artificial preditiva, pois encorajou a existência de automação e suporte analítico à decisão. Este tipo de motor utiliza modelos de aprendizado profundo capaz de filtrar elevado número de informação não estruturada e a partir daí revelar padrões.

Essas ferramentas são capazes de perceber, raciocinar, planejar e executar de forma independente. Revelando-se em entidades autônomas e autossuficientes. Esses agentes conseguem raciocinar sobre o ambiente, definir metas de maneira autônoma, além de possuir a capacidade de alterar seu comportamento.³⁸³ O que seria muito

Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020. E-book.

³⁸² PINHO, Humberto Dalla Bernadina de; MAZZOLA, Marcelo. *Manual de Mediação e arbitragem. Novos espaços de consenso no direito brasileiro e a justiça multipartas*. 3ª ed. São Paulo: SaraivaJur, 2024, p. 118.

³⁸³ Para melhor esclarecer a temática, remetemos o leitor a leitura deste artigo: PATEL, K., SHAH, M., QURESHI, K.M. et al. A

systematic review of generative AI: importance of industry and startup-centered perspectives, agentic AI, ethical considerations & challenges, and future directions. *Artif Intell Rev* 59, 7 (2026). <https://doi.org/10.1007/s10462-025-11435-z>. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10462-025-11435-z>. Acesso em: 6 jan. 2026.

problemático para um robô-mediador que necessitaria estar em um estágio de agente avançado para suprir todas as necessidades requeridas em um processo de resolução de conflito.

O que se percebe é que o mediador robô tem a sua disposição um grande banco de dados tanto no que se refere à legislação, quanto à doutrina jurídica, e a jurisprudência. Conta, inclusive, com a possibilidade de consultar estatísticas e não requer habilidades específicas tanto gerenciais como de persuasão, apresentando um comportamento linear em toda operação. Não se deixam envolver por emoção ou empatia, apresentando diante dos casos sempre uma resposta única, rápida, mas não necessariamente a mais adequada.³⁸⁴

Em contrapartida, mediadores humanos investem em formação e aprendizado de técnicas. A sua habilidade abarca muito mais que o conhecimento em legislação, doutrina e jurisprudência. Envolve também

intuição, empatia e inteligência emocional.

Um mediador a depender de sua experiência é capaz de captar o que aflige as partes envolvidas no processo de mediação, pois são dotados de intuição e percepção sensorial. A empatia norteia suas atitudes a ponto de perceberem que o modo como as partes narram a história pode revelar mais sobre elas do que o próprio discurso, o que torna um mediador humano muito mais capaz de captar esta sensibilidade.

Tomando por base o conhecimento da realidade econômica, social e política a sua volta, o mediador interpreta os conflitos e possui a capacidade de contextualizar o ocorrido e orientar os que estão litigando. Ademais, vale-se da razão para desconstruir as falácias³⁸⁵ que as partes usam em suas narrativas para se defender.

Para Nuria Belloso³⁸⁶, o mediador-humano intervém de maneira deliberada e criteriosa. As

³⁸⁴ MARTIN, Nuria Belloso. Las dificultades de replicar la mediación humana: inteligencia artificial y mediadores robots. Coletânea Estudos sobre mediação no Brasil e no exterior. Vol. 1. Pinto, Adriano Moura da Fonseca; Pinho, Humberto Dalla Bernadina de; Duarte, Márcia Michele Garcia; Martín, Nuria Belloso. (coord.). Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020. E-book.

³⁸⁵ “Las falacias lógicas son fallas de razonamiento. Cuando se llega a una conclusión o defendemos un argumento sobre la base de un proceso de razonamiento viciado, se incurre en una falacia.” Las falacias más comunes son: Apelar a las emociones (argumento ad misericordiam)[...]; Argumento anecdótico[...]; Blanco o negro [...]; Apelar a la autoridad (argumento ad verecundiam)[...];

Populista (argumento ad populum) [...]; Ad hominem [...]; Ad novitatem / Ad antiquitatem [...]; Falsa causa (argumento Post hoc ergo propter hoc) [...]; Carga de la prueba (argumento ad ignorantiam) [...].” Martín, Nuria Belloso. Las dificultades de replicar la mediación humana: inteligencia artificial y mediadores robots. Coletânea Estudos sobre mediação no Brasil e no exterior. Vol. 1. PINTO, Adriano Moura da Fonseca; PINHO, Humberto Dalla Bernadina de; DUARTE, Márcia Michele Garcia; MARTÍN, Nuria Belloso. (coord.). Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020. E-book.

³⁸⁶ MARTIN, Nuria Belloso. Las dificultades de replicar la mediación humana: inteligencia artificial y mediadores robots. Coletânea Estudos sobre mediação no Brasil e no exterior. Vol. 1. Pinto, Adriano Moura da Fonseca; Pinho,

perguntas que realiza são resultado de um complexo processo de pensamento. E para isso, interpreta o que as partes estão falando, para que a mensagem revele o sentido correto e assim possa conduzir a mediação de forma correta.

A gestão emocional diante de diferentes situações acaba sendo fundamental. É possível diferenciar o mediador eficaz do menos eficaz levando-se em consideração variáveis socioafetivas relacionadas às competências pessoais e as formas de pensar do mediador. Posturas como o otimismo diante da questão, ausência de rigidez, forma de enfrentar o problema e a ligação emocional são decisivas.³⁸⁷

Diferentemente do que ocorre com o ser humano, a inteligência artificial limita-se a amplificar nossas capacidades de pensamento. Ela calcula, processa os dados e tem a habilidade de produzir resultados com

modelos já pré-programados. A “aparência de racionalidade” que projeta é decorrência de otimização algorítmica. Embora os algoritmos possam prever certas tendências, ficam limitados pelos dados que alimentam e pelos vieses que os estruturam.³⁸⁸

Contudo, o que não podemos esquecer que a complexidade é uma das características mais visíveis da realidade que nos cerca.

No panorama atual é inegável que a realidade da era globalizada, tocada por conflitos sociais em grau de massa, evidencia a complexidade estampada na estrutura dos sujeitos de direito da modernidade, e dificulta sejam eles conhecidos em sua integralidade.

Sob a ótica do insuperável Morin³⁸⁹, o fenômeno da *complexidade* é o elemento marcador das dificuldades para a melhor explicação

Humberto Dalla Bernadina de; Duarte, Márcia Michele Garcia; Martín, Nuria Beloso. (coord.). Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020. E-book.

³⁸⁷ No original: “Estas investigaciones han permitido demostrar empíricamente y dibujar un perfil del mediador en general que revelan que las variables socio-afectivas que distinguen al mediador/negociador eficaz del menos eficaz tienen que ver con las competencias personales y con comportamientos y modos de pensar que determinan la mayor o menor adaptación y la mejor o peor capacidad para el manejo emocional ante distintas situaciones. De forma estadísticamente significativa el mediador/negociador eficaz destaca por el optimismo, la ausencia de rigidez, el estilo de afrontamiento conductual y la conexión emocional.” Díaz-Negrin, María Elena; Rodríguez-Mateo,

Heriberto Javier; Trueba, José Carlos Rodríguez; Henriquez, Isabel Luján. Valor Predictivo de Variables Socio Afectivas em mediadores escolares. *International Journal of Developmental and Educational Psychology INFAD Revista de Psicología*, N°1-Vol.1, 2015. ISSN: 0214-9877. pp:265-274

³⁸⁸ Lascoux, Jean-Louis. L’intelligence artificielle: miroir de nos failles ou fossoyeur de nos certitudes? Disponível em: <https://www.officieldelamediation.fr/2025/01/10/lintelligence-artificielle-miroir-de-nos-failles-ou-fossoyeur-de-nos-certitudes/>. Acesso em: 11 nov. 2025.

³⁸⁹ MORIN, Edgar. *Ciência com Consciência*. Tradução: Maria D. Alexandre e Maria Alice Sampaio Dória. 12ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008, pp. 176/177.

daquilo que gerou cortes entre as disciplinas e categorias cognitivas.

É com base nesse entendimento que o autor assegura ser a complexidade eivada de dificuldade e incerteza, mostrando-se embaraçoso chegar a uma resposta clara e objetiva. Para Morin, cuida-se de problemática geral do conhecimento científico que inviabiliza uma definição prévia, o que é agravado pela possibilidade de haver não só uma complexidade, mas complexidades diversas.

Dessa forma, passa a ser fundamental a existência de uma cultura³⁹⁰, de uma linguagem, de uma educação no nível do *todo* social, a fim de viabilizar o desenvolvimento da mente e da inteligência dos indivíduos.

A complexidade é, então, um desafio à elucidação universal. Sem prejuízo disso, permite-se a abertura de diálogo com o universo com vestes de racionalidade, que não pode buscar algo ordenado e coerente, ou ainda uma teoria, eis que o objetivo do conhecimento é abrir o diálogo com o universo.

A complexidade, aos olhos de Carlos Pimenta³⁹¹, segue aderida à consciência da complexidade,

norteadora da instigação da reflexão acerca do complexo da realidade ou o complexo da interpretação da realidade.

Em complemento, Pimenta ressalta o risco de se afirmar que a atualidade comporta realidade complexa porque pode gerar a presunção de que o universo de hoje é mais complexo que os universos do passado, e isso não é comprovado cientificamente.

Para Márcia Michele Duarte: a “evolução ou involução, retrocesso de paradigmas, dificuldades de linguagem, fundamentos de semântica e pré-compreensão, alimentam as ciências das sociedades com subjetivismos, fazendo emergir a hipervalorização de determinados conceitos ou cegueira (inconsciente) a respeito de outros.”³⁹²

Nesse contexto, é vital que o mediador tenha as habilidades e técnicas para assistir as partes em suas narrativas, mesmo que eivadas de complexidade e imersas em contextos interdisciplinares, tendo a capacidade de perceber falhas perceptivas, cognitivas, emocionais e de comunicação, de forma a endereçar

³⁹⁰ JOBIM, Marco Félix. *Cultura, Escolas e Fases Metodológicas do Processo*. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2011, p. 22.

³⁹¹ FACULDADE DE ECONOMIA DA UNIVERSIDADE DO PORTO. Cátedra Humanismo Latino – Portugal. PIMENTA, Carlos. *Apontamentos Breves Sobre Complexidade e Interdisciplinaridade nas Ciências Sociais*, texto disponível em http://www.fep.up.pt/docentes/cpimenta/texto_s/pdf/E026578.pdf.

³⁹² Como bem salienta a autora, “[...] como estabelecer um significado único, se a mesma

palavra pode ter mais de um significado?”; assinalando que tanto a fala, como a linguagem são permeados pela complexidade da comunicação humana, em que se percebe variações tanto na denotação quanto na conotação das palavras. Duarte, Márcia Michele Garcia. *Argumentação participativa: o encontro com a virtuosidade humana. Motivos para o êxito da justiça restaurativa no combate e prevenção da violência doméstica*. Curitiba: CRV, 2016, p.51.

“dinâmicas sociocognitivas tão complexas de interações multipartidárias”³⁹³.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como se percebe, o instituto da mediação se apresenta de forma eficaz quando a comunicação entre as partes se afigura abalada. Vista sob o prisma de uma cidadania renovada, privilegia a autonomia para a resolução da controvérsia ao mesmo tempo em que retira do Judiciário a resolução de demandas que não têm um epicentro técnico-jurídico.

Mira no conceito de consenso e na cooperação das partes, refletindo assim na eficácia do sistema de justiça e na sustentabilidade, na medida em que facilita uma considerável melhora na qualidade de vida das partes, em um momento em que falar em ‘igualdade de armas’ seria utópico, vez que a diferença entre elas nunca poderia ser ‘completamente erradicada’. Ademais, gera o sentimento de justiça, empoderamento e pertencimento, vez que a solução da controvérsia é conjuntamente construída. Isso sem perder de vista a forma como a mediação é conduzida e a linguagem empregada pelas partes, quando conjugadas com outras variáveis.

Contudo, existem muitas armadilhas no uso da linguagem, o que acaba por comprometer

significativamente a comunicação entre as partes. É por isso que se torna necessário identificar as realidades de cada uma, e para isso deve haver um processo de interpretação. O que faz depreender que a linguagem é muito mais do que uma ação, revelando uma interação e interpretação dinâmicas e oriundas de um pré-conceito que se tem da realidade a sua volta.

Fica claro que, ainda que as partes escolham o que pretendem falar, a linguagem vai muito além, ultrapassando esses objetivos e intenções. O indivíduo não detém o controle sobre a linguagem que usa. Os pressupostos e as ambigüidades do discurso podem provocar efeito variável sobre ouvintes e interlocutores. O significado só pode ser construído e transmitido, de acordo com determinadas convenções sociais.

Sendo assim, diante da existência de armadilhas no uso da linguagem, de que sinais naturais, como expressões faciais e gestos podem identificar realidades que acabam passando imperceptíveis pelas palavras, de que o significado de uma mensagem é construído e comunicado de acordo com as convenções sociais vigentes à época, de que a interpretação muitas das vezes se atrela ao que a vivência que se tem de mundo, e que os membros de uma sociedade conseguem identificar e interpretar tomando como base o

³⁹³ Liu, Ziyi; Sarrafzadeh, Bahar; Zhou, Pei; Yang, Longqi; Zhao, Jieyu; Sharma, Ashish. *Promediate: a sócio-cognitive framework for evaluating proactive agents in multiparty negotiation*. Disponível em:

<https://arxiv.org/pdf/2510.25224>. Acesso em 4 nov. 2025.

conhecimento já pré-definido, somente o ser humano tem a capacidade de percepção de todas essas variáveis.

Embora a ferramenta inteligente tenha sido cada vez mais empregada na mediação, a conjugação das habilidades de percepção, representação, raciocínio, ação e aprendizado ainda não se faz possível. Vale assinalar que processos como vivência, empatia, raciocínio, representatividade e comunicação compassiva seriam deixados de lado por um mediador-robô.

Concluimos esse breve ensaio com as ponderações de Kai Fu Lee e Chen Quifan. Segundo os autores, em sua obra visionária³⁹⁴, há características humanas que não podem ser reproduzidas pela inteligência artificial. Entre elas, destacam-se a criatividade, a destreza e a empatia. Esse último é absolutamente fundamental no procedimento de mediação.

Um mediador que não demonstre empatia em relação aos mediandos e, mais do que isso, que não consiga despertar neles essa habilidade, dificilmente conseguirá se desincumbir adequadamente de seu mister.

Isso porque, antes de tudo, na mediação se busca a recomposição de um vínculo adoecido e desgastado. Um dos primeiros passos, para se recuperar uma relação que entrou num

ciclo vicioso é que cada um consiga compreender as necessidades e dificuldades do outro.

Dessa forma, ao menos nessa quadra da história, o ser humano é insubstituível na condição de mediador de conflitos.

REFERÊNCIAS

- AN GRAND, Marc. *L'intelligence artificielle à La rescousse de La médiation de l'assurance*. Disponível em: https://www.lemonde.fr/economie/article/2025/09/02/l-intelligence-artificielle-a-la-rescousse-de-la-mediation-de-l-assurance_6638447_3234.html. Publicado em: 2 set. 2025. Acesso em: 5 nov. 2025.
- BIRMAN, Joel. *O Sujeito na Contemporaneidade*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012.
- BRILLET, Frédéric. *La médiation sociale se développe en entreprise: on peut traiter plus vite les situations conflictuelles, avant qu'elles ne dégénèrent*. Disponível em: https://www.lemonde.fr/emploi/article/2025/03/07/la-mediation-sociale-se-developpe-en-entreprise-on-peut-traiter-plus-vite-les-situations-conflictuelles-avant-qu-elles-ne-degenerent_6576911_1698637.h

³⁹⁴ LEE, Kai Fu. CHEN, Quifan. 2041. **Como a inteligência artificial vai mudar sua vida nas próximas décadas**. Globo livros: Rio de Janeiro, 2022.

- tml. Publicado em: 7 mar. 2025.
Acesso em: 5 nov. 2025.
- BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen C.. Politeness: Some universals in language usage. *Studies in International Sociolinguistics* 4. Cambridge University Press. Cambridge. New York, New Rochelle. Melbourne Sydney. Disponível em: https://www.academia.edu/26395652/Politeness_Some_universals_in_language_usage. Acesso em: 6 jan. 2026.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. Disponível em: https://www.academia.edu/114611109/Acesso_%C3%A0_Justi%C3%A7a_Mauro_Cappelletti_PDF. Acesso em: 5 nov. 2025.
- CENTRO DE ESTUDIOS DE JUSTICIA DE LAS AMÉRICAS. *Justice Studies Center of the Americas. Rediseñando los mecanismos alternativos de solución de conflictos: propuestas de ceja para nuevas políticas públicas en America Latina y el Caribe*. IDRC-CRDI. Canada. Primera edición, 2025. Disponível em: <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2025/10/Rediseñando-los-MASC-America-Latina-CEJA-2025.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2025.
- DÍAZ-NEGRIN, María Elena; RODRÍGUEZ-MATEO, Heriberto Javier; TRUEBA, José Carlos rodríguez; HENRIQUEZ, Isabel Luján. *Valor Predictivo de Variables Socio Afectivas em mediadores escolares*. *International Journal of Developmental and Educational Psychology* INFAD *Revista de Psicología*, Nº1-Vol.1, 2015. ISSN: 0214-9877.
- DUARTE, Márcia Michele Garcia. *Argumentação participativa: o encontro com a virtuosidade humana. Motivos para o êxito da justiça restaurativa no combate e prevenção da violência doméstica*. Curitiba: CRV, 2016.
- FACULDADE DE ECONOMIA DA UNIVERSIDADE DO PORTO. Cátedra Humanismo Latino – Portugal. PIMENTA, Carlos. *Apontamentos Breves Sobre Complexidade e Interdisciplinaridade nas Ciências Sociais*, texto disponível em <http://www.fep.up.pt/docentes/cpimenta/textos/pdf/E026578.pdf>.
- FONT, Jorge Luis Ordelin. *El uso de la inteligencia artificial en la mediación: ¿quimera o realidad?* IUS. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México*. E-ISSN 1870-2147. Nueva Época. vol. 15, nº. 48. Julio - Diciembre de 2021. PP 357-382. Disponível em: <https://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v15n48/1870-2147-rius-15-48-357.pdf>. Acesso em: 29 out. 2025.
- FREIHA, Diana Georges; DUARTE, Márcia Michele Garcia. *Desjudicialização e smart contracts: uma reflexão necessária*. *Revista Eletrônica de*

- Direito Processual*, Rio de Janeiro, v. 27, n. 1, 2025. DOI: 10.12957/redp.2026.95851. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/95851>. Acesso em: 6 jan. 2026.
- GAGLIETTI, Mauro. A mediação de conflitos como cultura da ecologia política. In *Acesso à justiça, direitos humanos e mediação*. (Org.) Spengler, Fabiana Marion; Bedin, Gilmar Antonio. Curitiba: Multideia, 2013.
- GUIA DE MEDIAÇÃO E ADR NO BRASIL. International Institute for Conflict Prevention & Resolution. Disponível em: <https://static.cpradr.org/docs/Guia-de-Media-o-e-ADR-no-Brasil.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2025.
- INSTITUTO CNV BRASIL. *Palavras são janelas (ou são paredes)*. Disponível em: <https://www.institutocnvb.com.br/single-post/palavras-s%C3%A3o-janelas-ou-s%C3%A3o-paredes>. Acesso em: 28 out. 2025.
- JOBIM, Marco Félix. *Cultura, Escolas e Fases Metodológicas do Processo*. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2011.
- LASCOUX, Jean-Louis. *L'intelligence artificielle: miroir de nos failles ou fossoyeur de nos certitudes?* Disponível em: [https://www.officieldelamediation.fr/2025/01/10/lintelligence-artificielle-miroir-de-nos-failles-](https://www.officieldelamediation.fr/2025/01/10/lintelligence-artificielle-miroir-de-nos-failles-ou-fossoyeur-de-nos-certitudes/)
- ou-fossoyeur-de-nos-certitudes/*. Acesso em: 11 nov. 2025.
- LEE, Kai Fu. CHEN, Quifan. 2041. Como a inteligência artificial vai mudar sua vida nas próximas décadas, Globo livros: Rio de Janeiro, 2022.
- LEGROSKI, Marina Chiara; MARCONI, Paula Eduarda. A convergência entre comunicação não violenta e pragmática: explorando teorias de comunicação na resolução de conflitos. *Revista Formação*, vol.1, n.1, jan./jun. 2025, p. 131-146. Disponível em: <https://periodicos.unespar.edu.br/formacao/article/view/10786/7142>. Acesso em: 6 jan. 2026.
- LLOVERAS, Eduardo Paz. *Diferencias entre la inteligencia humana y la inteligencia artificial*. Disponível em: <https://eduardopaz.com/diferencias-entre-la-inteligencia-humana-y-la-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 29 out. 2025.
- LIU, Ziyi; SARRAFZADEH, Bahar; ZHOU, Pei; YANG, Longqi; ZHAO, Jieyu; SHARMA, Ashish. Promediate: a sócio-cognitive framework for evaluating proactive agents in multiparty negotiation. Disponível em: <https://arxiv.org/pdf/2510.25224>. Acesso em 4 nov. 2025.
- MARCONDES, Danilo. *As armadilhas da linguagem. Significado e ação para além do discurso*. Editora Zahar. Disponível em: https://www.academia.edu/51003913/Danilo_Marcondes_As_armadilhas_da_linguagem. Acesso em: 4 jan. 2026.

- MARTÍN, Nuria Beloso. *Las dificultades de replicar la mediación humana: inteligencia artificial y mediadores robots*. Coletânea Estudos sobre mediação no Brasil e no exterior. Vol. 1. Pinto, Adriano Moura da Fonseca; Pinho, Humberto Dalla Bernadina de; Duarte, Márcia Michele Garcia; Martín, Nuria Beloso. (coord.). Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020. E-book .
- MARTÍN, Nuria Beloso. El acceso a La justicia como derecho fundamental: La mediación em La Unión Europea como instrumento de acceso. *In Acceso à justiça, direitos humanos e mediação*. (Org.) Spengler; Fabiana Marion; Bedin, Gilmar Antonio. Curitiba: Multideia, 2013.
- MORIN, Edgar. *Ciência com Consciência*. Tradução: Maria D. Alexandre e Maria Alice Sampaio Dória. 12ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008.
- NUNES, Dierle; Viana, Aurélio. Deslocar função estritamente decisória para máquinas é muito perigoso. *Conjur*, 2018. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-jan-22/opiniao-deslocar-funcao-decisoria-maquinas-perigoso#sdfootnote17sym>>. Acesso em: 20 jan. 2026.
- NUNES, Dierle. Decisões à cegas: como as IAs podem ser manipuladas sem você saber. Texto disponível em [https://www.conjur.com.br/2025-jul-18/deciso-es-a-cegas-como-](https://www.conjur.com.br/2025-jul-18/deciso-es-a-cegas-como-as-ias-podem-ser-manipuladas-sem-voce-saber/)
- [as-ias-podem-ser-manipuladas-sem-voce-saber/](https://www.conjur.com.br/2025-jul-18/deciso-es-a-cegas-como-as-ias-podem-ser-manipuladas-sem-voce-saber/), Acesso em: 20 jan. 2026.
- PATEL, K., SHAH, M., QURESHI, K.M. et al. A systematic review of generative AI: importance of industry and startup-centered perspectives, agentic AI, ethical considerations & challenges, and future directions. *Artif Intell Rev* **59**, 7 (2026). <https://doi.org/10.1007/s10462-025-11435-z>. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10462-025-11435-z>. Acesso em: 6 jan. 2026.
- PINHO, Humberto Dalla Bernadina de; Mazzola, Marcelo. *Manual de Mediação e arbitragem. Novos espaços de consenso no direito brasileiro e a justiça multiportas*. 3ª ed. São Paulo: Saraivajur, 2024.
- PORTO, Fábio Ribeiro; PINHO, Humberto Dalla Bernadina de. A nova onda de acesso à justiça: justiça digital (4.0) e a visão de um Judiciário desterritorializado. *In As inovações tecnológicas no Direito: o impacto nos diferentes ramos*. (org.) Fux, Luiz; Melo, Marco Aurelio Bezerra de; Pinho, Humberto Dalla Bernadina de. Londrina/PR: Thoth, 2023
- ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução Mário Vilela. São Paulo: Editora ágora, 2006. Disponível em: <https://www.osaberdigital.com.br/wp->

- content/uploads/2024/11/Comunicacao-Nao-Violenta-Marshall-B.-Rosenberg-6.pdf. Acesso em: 4 jan. 2026
- WALL, James A.; DUNNE, Timothy C. *Mediation Research: a current review*. Disponível em: <https://direct.mit.edu/ngtn/article/28/2/217/121941/Mediation-Research-A-Current-Review>. Acesso em: 6 nov. 2025.
- WALKER, Jamie; SUSTAC, Zeno Daniel. *Best Practice Guide on the Use of Mediation in Cross-Border Disputes*. Disponível em: <https://mediate.com/best-practice-guide-on-the-use-of-mediation-in-cross-border-disputes/>. Acesso em: 9 nov. 2025.