



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO
MESTRADO PROFISSIONAL EM DIREITO**

BEATRIZ LUIZA GOEDERT DE CAMPOS

**MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NA JUSTIÇA ESTADUAL
CATARINENSE: ONDE ESTAMOS E AONDE QUEREMOS IR**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**Florianópolis
2018**

Beatriz Luiza Goedert de Campos

**MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NA JUSTIÇA ESTADUAL
CATARINENSE: ONDE ESTAMOS E AONDE QUEREMOS IR**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina como exigência para a obtenção do título de Mestre em Direito, Área de Concentração Direito e Acesso à Justiça

Orientador: Prof. Dr. Pedro Manoel Abreu

Área de Concentração: Direito e Acesso à Justiça

Florianópolis
2018

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Campos, Beatriz Luiza Goedert de
Mediação e conciliação na justiça estadual
catarinense : onde estamos e aonde queremos ir /
Beatriz Luiza Goedert de Campos ; orientador, Pedro
Manoel Abreu, 2018.
115 p.

Dissertação (mestrado profissional) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de
Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em
Direito, Florianópolis, 2018.

Inclui referências.

1. Direito. 2. Acesso à Justiça. 3. Mediação. 4.
Conciliação. 5. Técnicas autocompositivas. I. Abreu,
Pedro Manoel. II. Universidade Federal de Santa
Catarina. Programa de Pós-Graduação em Direito. III.
Titulo.



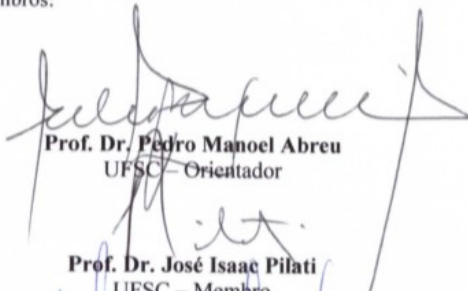
**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA**

Centro de Ciências Jurídicas
Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito
Campus Universitário Sertão João David Ferreira Lima - Trindade
88040-900 - Florianópolis - Santa Catarina
Fone: (48) 3233-0190 - E-Mail: mpd.ufsc@gmail.com


MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NA JUSTIÇA ESTADUAL CATARINENSE: ONDE ESTAMOS E AONDE QUEREMOS IR

BEATRIZ LUIZA GOEDERT DE CAMPOS

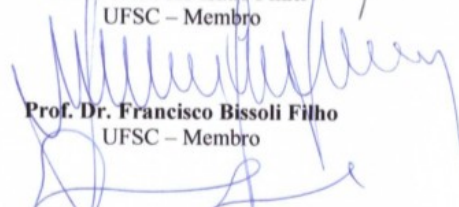
Esta Dissertação foi julgada e aprovada em sua forma final pelo Orientador e pelos demais membros da Banca Examinadora, composta pelos seguintes membros:



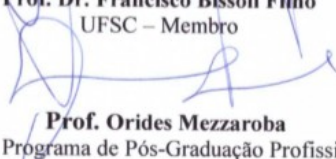
Prof. Dr. Pedro Manoel Abreu
UFSC - Orientador



Prof. Dr. José Isaac Pilati
UFSC - Membro



Prof. Dr. Francisco Bissoli Filho
UFSC - Membro



Prof. Orides Mezzaroba
Coordenador do Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito

Florianópolis, 13 de dezembro de 2018.

*Conhecer a realidade é o primeiro
passo para transformá-la
(Marcelo Guedes Nunes).*

AGRADECIMENTOS

Sou grata a meus pais, Jaqueline e Eloisio, por terem me apoiado e me incentivado sempre a seguir meus sonhos. A minha irmã Amábile por seu exemplo de dedicação. Aos meus adorados sobrinhos por me ensinarem a cada dia a simplicidade da alegria. E a Mathias Foletto Silva, por seu companheirismo e amor.

Agradeço a meu orientador Dr. Pedro Manoel Abreu, exemplo de competência e urbanidade, e em seu nome agradeço a todos os professores que contribuíram para minha formação.

Agradeço também aos magistrados e servidores do Poder Judiciário de Santa Catarina que dedicaram seu tempo para colaborar com a presente pesquisa.

Tenho gratidão ainda a meus queridos amigos do mestrado, pela caminhada conjunta.

RESUMO

O presente trabalho tem como tema a conciliação e a mediação na realidade judiciária catarinense. A questão posta é saber como estão ocorrendo as audiências de conciliação e mediação e aplicação das técnicas inerentes à autocomposição na Justiça Estadual Catarinense. Tem-se como objetivo geral, desse modo, identificar e descrever como ocorrem as audiências de conciliação e mediação na Justiça Estadual Catarinense. Como objetivos específicos, busca-se conceituar o conflito e descrever suas formas de administração, em especial descrevendo os meios autocompositivos ou heterocompositivos para solução de conflitos, analisar a mediação e a conciliação, explicando as técnicas inerente à autocomposição e demonstrando seus benefícios e; por fim, identificar, a partir da pesquisa por meio de formulários, como vem ocorrendo as conciliações e mediações na Justiça Estadual Catarinense atualmente e apontar os pontos a serem aperfeiçoados. A partir do método indutivo e dos procedimentos descritivo e estatístico, dividiu-se a abordagem em três capítulos. Como resultado, concluiu-se que existem ainda pontos específicos a serem aperfeiçoados, em especial no tocante à quantidade e formação dos mediadores e conciliadores, investimento em mesas redondas, elaboração de cartilha para auxiliar no procedimento e tempo destinado a essas audiências e, por fim, incentivo a realização de propostas e desestímulo ao interesse no litígio.

Palavras-chave: Acesso à Justiça, mediação, conciliação, técnicas autocompositivas.

ABSTRACT

The present work has as its theme conciliation and mediation in the judicial reality of Santa Catarina. The question posed is to know how the conciliation, mediation and self-composition techniques are being applied in the justice of Santa Catarina. The general objective is to identify and describe how the conciliation and mediation have been held in the Courts of Santa Catarina. As specific objectives, it is sought to conceptualize the conflict and to describe its forms of administration, especially describing the means of solution of conflicts, analyze mediation and conciliation, explaining the techniques inherent in self-composition and demonstrating its benefits and identify, from the research through forms, how has been the conciliation and mediations in Santa Catarina currently and point out the points to be improved. Based on the inductive method and the descriptive and statistical procedures, the approach was divided into three chapters. As a result, it was concluded that there are still specific points to be improved, especially regarding the quantity and training of mediators and conciliators, investment in roundtables, preparation of a booklet to assist in the procedure and time for these hearings, and, finally, incentive to make proposals and discourage the interest in the litigation.

Key-words: Access to Justice, mediation, conciliation, autocompositive techniques.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
CAPÍTULO PRIMEIRO: OS CONFLITOS E AS SUAS FORMAS DE SOLUÇÃO	19
1.1 OS CONFLITOS.....	19
1.2 OS MEIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	25
1.2.1 Meios Heterocompositivos.....	26
1.2.2 Meios Autocompositivos	31
CAPÍTULO SEGUNDO: A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO ...	43
2.1 CONCEITO, HISTÓRICO E CARACTERÍSTICAS.....	43
2.2 TÉCNICAS/FERRAMENTAS PARA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO	54
2.2.1 Sessão de abertura.....	55
2.2.2 Comunicação Acessível.....	58
2.2.3 Linguagem Neutra.....	59
2.2.4 Equilíbrio de Participação.....	60
2.2.5 Normalização	61
2.2.6 Recontextualização.....	62
2.2.7 Enfoque Prospectivo	64
2.2.8 Afago.....	65
2.2.9 Validação de Sentimentos.....	67
2.2.10 Empoderamento das Partes.....	68
2.2.11 Silêncio	69
2.2.12 Sessões Individuais	71
2.2.13 Troca de Papéis.....	72
2.2.14 Geração de Opções.....	73
2.2.15 Captação dos Interesses	75
2.2.16 Audição de Propostas Implícitas.....	78
2.2.17 Disponibilidade de Tempo	78
2.2.18 Ambiente Adequado.....	79
CAPÍTULO TERCEIRO: AS AUDIÊNCIAS DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NO PODER JUDICIÁRIO CATARINENSE	83
3.1 ONDE ESTAMOS	83
3.1.1 Quantidade de Mediadores e Conciliadores	85
3.1.2 Qualificação dos Mediadores e Conciliadores	85
3.1.3 Designação de Audiência de Mediação e Conciliação.....	86
3.1.4 Tempo Disponibilizado para as Audiências de Mediação e Conciliação.....	87

3.1.5 Quantidade de Mediadores/Conciliadores por Audiência.....	88
3.1.6 Técnicas Utilizadas pelos Mediadores e Conciliadores.....	89
3.1.7 Principais Motivos da não Realização de Acordo	91
3.1.8 Sobre o Ambiente	91
3.1.9 Quantidade de Acordos Realizados	94
3.2 AONDE QUEREMOS IR.....	95
CONCLUSÃO	99
REFERÊNCIAS	101
APÊNDICE I – Formulário	105
APÊNDICE II – Gráficos	108

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa apresenta o formato de estudo de caso, porque engloba a coleta de dados em campo, ultrapassando a consulta às fontes tradicionais da pesquisa jurídica, quais sejam a legislação, a doutrina e a jurisprudência.

O objeto de estudo é a política pública de resolução adequada de conflitos, conforme previsto na resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, bem como no Código de Processo Civil que entrou em vigor em 2016.

O propósito é verificar como estão ocorrendo as audiências de conciliação e mediação no Poder Judiciário Estadual de Santa Catarina na atualidade, considerando os aspectos técnicos e a formação dos conciliadores e mediadores.

No formato de estudo de caso, o trabalho orienta-se para o escopo crítico e ressalta o potencial propositivo e inovador da pesquisa na busca por aperfeiçoamento das práticas autocompositivas no Estado de Santa Catarina.

Como problema a ser respondido, questiona-se: Como estão ocorrendo as audiências de conciliação e mediação e aplicação das técnicas inerentes à autocomposição na Justiça Estadual Catarinense?

A resposta engloba as seguintes variáveis: designação ou não de audiências de mediação e conciliação, existência de mediadores, aplicação ou não das técnicas e a obtenção de dados junto às unidades judiciárias.

O objetivo geral é identificar e descrever como vêm funcionando as audiências de conciliação e mediação na Justiça Estadual Catarinense.

Como objetivos específicos, busca-se conceituar o conflito e descrever suas formas de administração, em especial os meios autocompositivos ou heterocompositivos para solução de conflitos; analisar a mediação e a conciliação, explicando as técnicas inerente à autocomposição e demonstrando seus benefícios, bem como, por fim, identificar, a partir da pesquisa de campo, como estão ocorrendo atualmente as conciliações e mediações na Justiça Estadual Catarinense e apontar os pontos a serem aperfeiçoados.

A escolha do tema para o presente estudo de caso, justifica-se por sua atualidade, importância e novidade, além do interesse pessoal da pesquisadora.

O processo tradicional deixou de ser visto, atualmente, como a única forma de resolução de problemas, sendo que as formas de

autocomposição vem ganhando destaque em razão de seu resultado satisfatório e célere.

Nessa Linha, Antônio Carlos Ozório Nunes afirma que “as últimas décadas têm sido marcadas por mudanças impressionantes nas diversas áreas do conhecimento e na sociedade, com profundos impactos na vida de todos, e com novos desafios para as pessoas”¹.

Segundo o mesmo autor, “temas complexos passaram a fazer parte do nosso cotidiano, numa realidade em que as coisas estão conectadas, interdependentes e interligadas, a exigir soluções compartilhadas para lidar com as crescentes incertezas”².

Assim, essas complexidades das relações sociais “passaram a exigir de todos uma educação permanente para o pensamento complexo, de forma a mudar comportamentos e visões, para que possamos entender melhor e aprender a lidar com o mundo, na busca de um caminho promissor em direção ao futuro”³.

Nesse contexto, a mediação e a conciliação vem recebendo atenção pela lei e pelo Poder Judiciário. Assim, é extremamente importante conhecer seus métodos e técnicas, utilizando-os para a solução dos conflitos, bem como investigar na prática como estão sendo implementados.

A mediação e a conciliação são propostas de solução de impasses através da perspectiva da voluntariedade, da autonomia da vontade das partes e da confidencialidade. Apresentam-se como importante forma de acesso à justiça, pois propiciam solução das situações da vida.

Ante o assolamento do Poder Judiciário e a busca por soluções céleres e efetivas, a mediação e conciliação são importantes ferramentas para a resolução de embates e, por consequência, da manutenção da paz social.

As técnicas para solução de conflitos por meios não embativos, quais sejam, a negociação, a mediação e a conciliação, vêm sendo estudadas e divulgadas. No presente trabalho, busca-se inovar o que já vem sendo construído, ao se fazer uma pesquisa nas comarcas catarinenses e investigar como ocorrem as audiências de mediação e conciliação no âmbito do Poder Judiciário estadual, realizando-se um diagnóstico da realidade catarinense, visando seu aprimoramento.

¹ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2016, ps. 128 - 129.

² OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2016, ps. 128 - 129.

³ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2016, p. 129.

O tema destacou-se pelo potencial como meio de transformação social, uma vez que os conflitos são, para a autora, inerentes ao convívio em sociedade, devendo ser buscada a melhor forma de sua administração e resolução.

Como estudo de caso, busca-se investigar e divulgar como vem ocorrendo as audiências de conciliação e mediação no âmbito da Justiça Estadual Catarinense, visando fomentar a discussão acerca das técnicas existentes, oportunizando o aperfeiçoamento em sua utilização cotidiana.

Para responder à questão posta e alcançar os objetivos traçados, adotou-se método de abordagem indutivo⁴, uma vez que se analisarão os dados coletados em sete unidades judiciárias do Estado de Santa Catarina: Primeira Vara da Comarca de Araquari, Primeiro Juizado Especial Cível de Balneário Camboriú, Juizado Especial Cível e Criminal da UFSC, Sexta Vara Cível da Comarca de Joinville, Segunda Vara Cível de São José, Primeira Vara da Comarca de Tijucas e Segunda Vara Cível da Comarca de Curitiba, extraído-se das respostas obtidas um diagnóstico da situação atual.

Os métodos de procedimento eleitos são o descritivo e o estatístico (jurimétrico).

No tocante à técnica de investigação, foi adotado o recolhimento de dados por meio de formulário digital e pesquisa bibliográfica.

O marco teórico que permeia o presente trabalho é a teoria sistêmica do Direito, a qual “afirma que a sociedade apresenta característica de um sistema, permitindo a observação dos fenômenos sociais através dos laços de interdependência que os unes o os constituem numa totalidade”⁵, conforme explicam Leonel Severo Rocha, Germano Schwartz e Jean Clam.

Referidos autores pontuam:

A Teoria Sistêmica do Direito, ao comunicar a norma jurídica com o social e a práxis significativa, fornece um importante passo para a construção de uma nova teoria do Direito que aborde simultaneamente os seus aspectos analíticos,

⁴ MEZZARROBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de Metodologia da Pesquisa no Direito**. 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

⁵ ROCHA, Leonel Severo; SCHWARTZ, Germano; CLAM, Jean. **Introdução à teoria do sistema autopoietico do Direito**. 2ª ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado: 2013, p. 21.

hermenêuticos e pragmáticos, em relação com o sistema social⁶.

Portanto, a partir da visão da teoria sistêmica do Direito, o presente estudo promove a divulgação das técnicas autocompositivas, não como fórmula matemática para se alcançar um acordo, mas como pontos de impulsão para a solução dos conflitos.

Assim, no primeiro capítulo, serão estudados os conflitos e suas formas de solução, detalhando-se as características dos meios autocompositivos e heterocompositivos para a solução de conflitos.

Já no segundo capítulo, tratar-se-á da mediação e da conciliação, com enfoque nos seus conceitos, nos seus históricos, nas suas características e nas suas diversas técnicas, as quais são também denominadas de ferramentas autocompositivas.

O terceiro capítulo será direcionado às audiências de mediação e conciliação na Justiça estadual catarinense, apresentando-se os dados colhidos em unidades judiciárias do Estado e, por fim, serão destacados os pontos que carecem de maior investimento.

⁶ ROCHA, Leonel Severo; SCHWARTZ, Germano; CLAM, Jean. **Introdução à teoria do sistema autopoietico do Direito**. 2ª ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado: 2013, p. 26.

CAPÍTULO PRIMEIRO: OS CONFLITOS E AS SUAS FORMAS DE SOLUÇÃO

No presente capítulo abordar-se-á o conceito de conflito e as suas formas de administração, a partir dos meios heterocompositivos e dos meios autocompositivos, apresentando-se as características e as espécies de cada um desses modelos.

1.1 OS CONFLITOS

A discussão acerca dos conflitos e suas implicações é o ponto de partida para se compreender suas formas de administração e solução.

Explica Antônio Carlos Ozório Nunes:

Na vida em sociedade temos a harmonia e o conflito. A harmonia refere-se a uma situação na qual as pessoas têm uma confluência espontânea de interesses, ou seja, não há divergências e, conseqüentemente, não há conflito. O conflito, ao contrário, é a divergência de posições, de condutas e, portanto, de interesses; do conflito é que surge a necessidade de cooperação, como forma de superá-lo [...] ⁷.

Em sua obra “Sobre os Conflitos”, Krisnamurti ensina que conflito existe não só porque temos desejos contraditórios, mas toda a nossa educação, todas as pressões psicológicas da sociedade produzem em nós essa divisão, isto é, uma distinção entre o que é e o que deveria ser. Alerta, ainda, o filósofo que até mesmo qualquer tentativa de libertação do conflito pode implicar outro conflito⁸.

Para Carlos de Vasconcelos, conflito é dissenso. Segundo o Autor:

Decorre de expectativas, valores e interesses contrariados. Embora seja contingência da condição humana, e, portanto, algo natural, numa disputa conflituosa costuma-se tratar a outra parte como adversária, infiel ou inimiga. Cada uma das partes da disputa tende a concentrar todo o raciocínio e

⁷ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 144.

⁸ KRISNAMURTI, Jiddu. **Sobre os Conflitos**. São Paulo: Cultrix: 1999.

elementos de prova na busca de novos fundamentos para reforçar a sua posição unilateral, na tentativa de enfraquecer ou destruir os argumentos da outra parte. Esse estado emocional estimula as polaridades e dificulta a percepção do interesse comum⁹.

André Gomma de Azevedo conceitua conflito como “um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis”¹⁰. Segundo o autor, de forma geral e intuitiva, acaba por se abordar o conflito de forma negativa, porém o conflito nem sempre consiste em um fenômeno negativo nas relações humanas¹¹.

Luis Alberto Warat ensina:

Muitas coisas em um conflito estão ocultas, mas podemos senti-las. Se tentarmos entendê-las, não encontraremos nada, corremos o risco de agravar o problema. Para mediar, como para viver, é preciso sentir o sentimento. O mediador não pode se preocupar por intervir no conflito, transformá-lo. Ele tem que intervir sobre os sentimentos das pessoas, ajudá-las a sentir seus sentimentos, renunciando a interpretação. Os conflitos nunca desaparecem, se transformam; isso porque, geralmente, tentamos intervir sobre o conflito e não sobre o sentimento das pessoas. Por isso, é recomendável, na presença de um conflito pessoal, intervir sobre si mesmo, transformar-se internamente, então, o conflito se dissolverá [...]¹².

Nas palavras de Fernanda Tartuce, "conflito é sinônimo de embate, oposição, pendência, pleito; no vocabulário jurídico, prevalece o sentido de entrechoque de ideias ou interesses em razão do qual se instala uma

⁹ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5. ed. São Paulo: Método, 2016, p. 21.

¹⁰ SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013, p. 12.

¹¹ SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013, p. 12.

¹² WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, ps. 25 - 26.

divergência entre fatos, coisas ou pessoas”¹³. Segundo a autora, a expressão conflito é usualmente utilizada como sinônimo de controvérsia, disputa, lide e litígio¹⁴.

No Manual de Mediação Judiciária, apresentado pelo Ministério da Justiça, conflito é definido como “um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis”¹⁵.

Afirma André Gomma de Azevedo que uma das principais alterações da chamada moderna teoria do conflito é a possibilidade de se perceber o conflito também de forma positiva, a partir da perspectiva do “conflito como um fenômeno natural nas relações de quaisquer seres vivos”¹⁶.

Nas palavras de Carlos de Vasconcelos:

Tradicionalmente, concebia-se o conflito como algo a ser suprimido, eliminado da vida social; e que a paz seria fruto da ausência de conflito. Não é assim que se concebe atualmente, a partir de uma visão sistêmica. A paz é um bem precariamente conquistado por pessoas ou sociedades que aprendem a lidar com o conflito. O conflito, quando bem conduzido, evita a violência e pode resultar em mudanças positivas e novas oportunidades de ganho mútuo¹⁷.

José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior pontuam que os conflitos “dos quais originam-se os litígios, encontram-se em todos os tipos de relacionamentos, na família, no emprego, na vida social, no lazer; ao longo da vida, aumentam em quantidade e tornam-se mais complexos, notadamente na fase adulta”¹⁸.

¹³ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**, 4ª ed. São Paulo: Método, 2017, p. 3.

¹⁴ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**, 4ª ed. São Paulo: Método, 2017, p. 3.

¹⁵ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 38.

¹⁶ SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013, p. 13.

¹⁷ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 23.

¹⁸ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 5.

Segundo referidos autores:

O conflito opõe-se à estagnação. Desempenha o papel de mola propulsora que permite à humanidade sobreviver em um planeta de recursos limitados. Daí ser mais adequada a expressão gestão de conflitos, em vez de solução de conflitos. A gestão do conflito consiste em identificá-lo, compreendê-lo, interpretá-lo e utilizá-lo para benefício de cada indivíduo, das famílias, dos grupos sociais, das Organizações e, enfim, da sociedade¹⁹.

Antônio Carlos Ozório Nunes assevera que “não podemos negar que o conflito, principalmente se ele perdurar no tempo, desperta os diversos sentimentos, muitas vezes mágoas, e pode trazer dor e sofrimento. Por isso é preciso enfrentá-lo com os meios adequados”²⁰.

Sobre a origem dos conflitos, Carlos de Vasconcelos defende que o conflito se origina “de percepções e posições divergentes quanto a fatos e condutas que envolvem expectativas, valores ou interesses comuns”²¹.

Afirma Antônio Carlos Ozório Nunes que o conflito “se lastreia em bases reais, com diferenças de interesses concretos das partes, pois muitas vezes a situação conflitiva decorre apenas de falhas na comunicação e na falta de um diálogo”²².

Como outro tópico de destaque dentro do tema conflitos, tem-se a classificação em processos construtivos e destrutivos.

Sobre os processos destrutivos, André Gomma de Azevedo defende que:

[...] um processo destrutivo se caracteriza pelo enfraquecimento ou rompimento da relação social preexistente à disputa em razão da forma pela qual esta é conduzida. Em processos destrutivos há a tendência de o conflito se expandir ou tornar-se mais acentuado no desenvolvimento da relação processual. Como resultado, tal conflito

¹⁹ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 6.

²⁰ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 149.

²¹ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 21.

²² OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 149.

frequentemente torna-se “independente de suas causas iniciais”, assumindo feições competitivas nas quais cada parte busca “vencer” a disputa, e decorre da percepção, muitas vezes errônea, de que os interesses das partes não podem coexistir²³.

Segundo o autor, “as partes quando em processos destrutivos de resolução de disputas concluem tal relação processual com esmaecimento da relação social preexistente à disputa e acentuação da animosidade decorrente da ineficiente forma de endereçar o conflito”²⁴.

Carlos de Vasconcelos alerta que nos “processos destrutivos o conflito tende a expandir-se em espiral, frequentemente tornando-se independente de suas causas iniciais”²⁵, ou seja, um conflito inicial gera mais conflitos secundários que se desvinculam posteriormente da questão inicial.

Para Antônio Carlos Ozório Nunes, “em muitas ocasiões há um recorrente processo de ação e reação que amplia o conflito, como numa espiral, que chamamos de escalada do conflito”²⁶. Pontua o autor:

De forma progressiva cada reação passa a ser mais hostil do aquela que a precedeu e a confiança se deteriora. Ganham-se mais desentendimentos, perdem-se os contatos pessoais e a comunicação, numa dinâmica que levará a uma escalada de condutas conflituosas. A partir de então o conflito sai do controle. De um conflito interpessoal muitas vezes simples, ele passa a envolver pessoas e grupos²⁷.

Referido autor destaca ainda que a “escalada do conflito é um típico exemplo do chamado "efeito-borboleta", citado pela teoria da

²³ SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013, p 13.

²⁴ SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013, p 14.

²⁵ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 25.

²⁶ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 149.

²⁷ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 150.

complexidade, pelo qual pequenas ações (causas) podem levar a grandes resultados (efeitos)”²⁸.

Fernanda Tartuce afirma que “a ocorrência de conflitos tende a se incrementar em virtude da dinâmica das relações interpessoais, cuja variação é intensa nos tempos recentes”²⁹. Portanto, conforme a autora, “revela-se necessário conceber um sistema eficiente para lidar com as controvérsias que potencialmente deverão surgir”³⁰.

Já os processos construtivos, ao contrário, são aqueles em que “as partes concluiriam a relação processual com um fortalecimento da relação social preexistente à disputa”³¹. Os processos construtivos são caracterizados pelo estímulo às soluções criativas e à visão prospectiva, abordando-se as todas questões que inerentes ao conflitos e não só àquelas juridicamente tuteladas³².

No tocante a classificação dos conflitos, Carlos de Vasconcelos apresenta quatro espécies que, conforme o autor, em regra, incidem cumulativamente. Seriam elas:

- a) conflitos de valores (diferenças na moral, na ideologia, na religião); b) conflitos de informação (informação incompleta, distorcida, conotação negativa); c) conflitos estruturais (diferenças nas circunstâncias sociais, políticas e econômicas dos envolvidos); e d) conflitos de interesses (reivindicação de bens e direitos de interesse comum e contraditório)³³.

Conforme Carlos de Vasconcelos, a solução do conflitos “depende do reconhecimento das diferenças e da identificação dos interesses comuns e contraditórios, subjacentes, pois a relação interpessoal funda-se em alguma expectativa, valor ou interesse comum”³⁴.

²⁸ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 150.

²⁹ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**, 4. ed. São Paulo: Método, 2017, p. 15.

³⁰ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**, 4. ed. São Paulo: Método, 2017, p. 15.

³¹ SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013, p. 14.

³² SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013, p. 14.

³³ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 24.

³⁴ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed.

Ricardo Goretty questiona se é possível romper a cultura da violência e afirma que:

Indivíduos em conflito somente alcançarão a plenitude do estado de paz se (e quando) forem capazes de converter: adversidade em cooperação; desigualdade em reconhecimento das diferenças; atos de violência em manifestações de alteridade; imputação de culpabilidade em implicação (o sentimento de responsabilidade pelo situação da qual se queixa)³⁵.

Assim, o desafio, conforme opina Antônio Carlos Ozório Nunes, “é conduzir os envolvidos num conflito a percebê-lo como uma oportunidade de impulso para avançar rumo ao amadurecimento e ao fortalecimento e, em muitos casos, à reaproximação das pessoas”³⁶.

Portanto, os conflitos são inerentes ao convívio em sociedade e às relações humanas, devendo, por isso, ser buscada a melhor forma de sua administração e resolução.

1.2 OS MEIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os conflitos são inerentes as relações humanas, conforme acima pontuado. Portanto seus mecanismos de administração e solução são objeto de estudo nas ciências sociais e humanas, sendo que se convencionou denominá-los de meios de solução de conflitos.

O estudo clássico, segundo Araken de Assis, “distinguiu a autocomposição, mediante a qual as próprias partes, no âmbito da autonomia privada, encerram a sua controvérsia, mediante concessões mútuas ou não; e a heterocomposição através da intervenção de outro terceiro”³⁷.

Pondera André Gomma de Azevedo:

A discussão acerca da introdução de mecanismos que permitam que os processos de resolução de disputas tornem-se progressivamente construtivos, por meio da Resolução 125 do Conselho Nacional

São Paulo: Método, 2016, p. 21.

³⁵ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: JusPodium, 2016, p. 147.

³⁶ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 149.

³⁷ ASSIS, Araken de. **Processo Civil Brasileiro, Volume I: Parte Geral: Fundamentos e Distribuição de Conflitos**. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 90.

de Justiça, buscou ultrapassar a simplificada e equivocada conclusão de que, abstratamente, um processo de resolução de disputas é melhor do que outro³⁸.

Sobre os meio de solução e administração dos conflitos, Antônio Carlos Ozório Nunes afirma que:

A nossa cultura tem diversos mecanismos de respostas inadequadas ao conflito como o escamoteamento, ou seja, fazê-lo desaparecer sem que ninguém perceba; o "deixar para lá"; o fingimento de que não temos conflitos; o rompimento das relações; a repulsa como vingança ou mesmo a violência. O diálogo assertivo, ou seja, sincero e com respeito, ainda é um aprendizado incipiente na nossa tradição, que é de litígio³⁹.

Todavia, cada um dos mecanismos a seguir expostos possuem seu valor e utilidade, em cada situação própria. No tocante à classificação, os meios de solução de conflitos subdividem-se em duas espécies: meios heterocompositivos e meios autocompositivos, a seguir detalhados.

1.2.1 Meios Heterocompositivos

Os meios heterocompositivos são assim denominados por contarem com a composição da solução do conflito firmada por pessoa não envolvida no conflito, por outrem (hétero).

Sobre os meios heterocompositivos, José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior afirmam que “recebem essa denominação porque se deixa a solução nas mãos de um terceiro; fica à responsabilidade dele determinar o que as partes devem ou não fazer”⁴⁰.

Esse é o sistema tradicional de resolução de conflitos. Isto é, quando um terceiro decide como será solucionada a questão, trata-se de heterocomposição.

³⁸ SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013, p 14.

³⁹ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 149.

⁴⁰ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 51.

A heterocomposição, nas palavras Luiz Antonio Scavone Júnior, “é a solução do conflito pela atuação de um terceiro dotado de poder para impor, por sentença, a norma aplicável ao caso que lhe é apresentado”⁴¹.

Dentro dessa categoria destacam-se o processo judicial e a arbitragem, pois em ambos os casos será um juiz ou um árbitro, respectivamente, que irá compor a solução ao litígio por meio de uma decisão.

No tocante ao processo judicial, pontuam José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior:

Trata-se do método “tradicional” de solução de conflitos para os brasileiros. Faz parte da cultura nacional entregar às mãos de um “Juiz”, aos braços do Poder Judiciário, a tarefa de decidir todo tipo de conflito, pela comodidade ou pelo desconhecimento de formas alternativas. Em um processo judicial, o “Estado-Juiz” profere a decisão, fundamentada na apreciação dos fatos e na aplicação do direito, em sentença vinculativa para as partes⁴².

Na opinião de André Gomma de Azevedo, o processo judicial:

[...] abordava o conflito como se fosse um fenômeno relacionado exclusivamente à estrutura normativa positivada e, ao tratar exclusivamente daqueles interesses juridicamente tutelados, excluía aspectos do conflito que são possivelmente tão importantes quanto ou até mais relevantes do que aqueles juridicamente tutelados⁴³.

Isto é, o processo judicial, em sua acepção anterior à política pública de resolução adequada dos conflitos, por vezes acabava por ignorar questões inerentes aos conflitos que não fossem juridicamente tuteladas.

Conforme Antônio Carlos Ozório Nunes:

⁴¹ SCAVONE JÚNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem - Mediação e Conciliação**, 7ª ed. São Paulo: Forense, 2016, p. 9.

⁴² FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 52.

⁴³ SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013, p 13.

Na solução do conflito através de meios adversariais a pessoa entra numa luta na qual a satisfação dos seus interesses somente virá pela vitória, com desgastes emocionais, enfraquecimento da relação social, culpabilização, estigmatização, ressentimentos, custos desnecessários e soluções tardias. Além disso a nossa jurisdição estatal está mergulhada numa imensa crise em razão do volume de processos, de inúmeros problemas estruturais, lentidão na prestação jurisdicional, descrédito, insatisfação das partes, duelos intermináveis e dificuldades de eficácia das decisões judiciais⁴⁴.

Sobre a arbitragem, José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior afirmam que “a arbitragem, outro método adversarial, a decisão também cabe a um terceiro, o árbitro, escolhido pelas partes”⁴⁵ e prosseguem:

Não é um instituto recente. A história mundial registra sua utilização antes mesmo da jurisdição estatal. No Brasil, vem sendo regulamentada desde a colonização portuguesa. A chamada “Lei Marco Maciel”, Lei no 9.307/96, veio com o intuito de implementar o uso nacional da arbitragem e defini-la como um dos mais eficazes métodos alternativos de resolução de conflitos, ao lado da “mediação”, da “negociação” e da “conciliação”. Para tanto, ela trouxe inúmeras inovações e eliminou todos os obstáculos até então existentes. A arbitragem, salvo casos excepcionalíssimos, não é imposta às partes, tendo em vista que somente poderá ocorrer quando existir “cláusula compromissória”, ou então, o “compromisso arbitral” firmado pelos interessados. Aos que participam de uma demanda por meio de arbitragem é assegurado o direito de ampla defesa, inclusive com a participação ativa e salutar de seus defensores, os advogados⁴⁶.

⁴⁴ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 26.

⁴⁵ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 53.

⁴⁶ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 53.

Luiz Antonio Scavone Júnior defende que “a arbitragem é um dos mais antigos meios de composição de conflitos pela heterocomposição, ou seja, a solução do conflito por um terceiro imparcial”⁴⁷.

Antônio Carlos Ozório Nunes afirma que “na arbitragem as partes optam por livre vontade em submeter o seu conflito a um terceiro, o árbitro, que decidirá a questão”⁴⁸. Lembra que, “embora o árbitro também tenha o dever de estimular o diálogo e o entendimento direto entre as partes (art. 21, § 4.º, da LArb), caberá a ele emitir a decisão do conflito através de um laudo ou sentença arbitral”⁴⁹.

Referido autor destaca que a vontade das partes:

[...] é manifestada através da cláusula chamada compromissória, realizada antes do surgimento do conflito, e que prevê a arbitragem para conflitos futuros relativos a determinado negócio; ou pelo compromisso arbitral, quando a convenção de arbitragem se referir a um conflito determinável e específico ou já estiver presente a situação conflitiva e as partes resolvem submeter a pendência à arbitragem⁵⁰.

Odete Medauer sustenta que a “arbitragem é o mecanismo que exige de um terceiro ou terceiros, escolhidos pelas partes em conflito, para o fim de emitir ou emitirem decisão que resolva a disputa”⁵¹.

Luiz Antonio Scavone Júnior define arbitragem “como o meio privado, jurisdicional e alternativo de solução de conflitos decorrentes de direitos patrimoniais e disponíveis por sentença arbitral, definida como título executivo judicial e prolatada pelo árbitro, juiz de fato e de direito, normalmente especialista na matéria controvertida”⁵².

Antônio Carlos Ozório Nunes explica que “a arbitragem pode ser

⁴⁷ SCAVONE JÚNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem - Mediação e Conciliação**, 7ª ed. Forense, 2016, p. 1.

⁴⁸ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 40.

⁴⁹ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 40.

⁵⁰ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 40.

⁵¹ MEDAUR, Odete. **Direito Administrativo Moderno**. 20ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, 489.

⁵² SCAVONE JÚNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem - Mediação e Conciliação**, 7ª ed. São Paulo: Forense, 2016, p. 2.

singular, com apenas um árbitro ou pode haver um Tribunal arbitral, que será sempre composto de um número ímpar”⁵³.

Portanto, Luiz Antonio Scavone Júnior afirma que a arbitragem “trata-se de heterocomposição, posto que o árbitro é juiz de fato e de direito e, assim como o juiz, impõe sua decisão por sentença”⁵⁴.

Sobre a sentença, defende o referido autor que “não pode ser revista pelo judiciário, pois não há controle sobre o mérito da decisão arbitral. Isto é possível pois as partes optaram por essa forma de resolução, sobre direitos disponíveis, e a arbitragem é o exercício da autonomia das partes e liberdade”⁵⁵.

Luiz Antonio Scavone Júnior opina que “o fato de o árbitro não reunir poderes de executar as decisões que toma, inclusive as tutelas provisórias, de urgência, cautelares ou antecipatórias de tutela, ou de evidência, não retira o caráter jurisdicional daquilo que decide”⁵⁶.

A arbitragem oferece muitas vantagens, conforme relembra Antônio Carlos Ozório Nunes: livre escolha das partes, rapidez do procedimento, mesmos efeitos da sentença proferida pelos órgãos do Poder Judiciário, possibilidade de escolha de árbitros especializados⁵⁷.

Nas palavras de Luiz Antonio Scavone Júnior, “a arbitragem resulta de negócio jurídico mediante o qual as partes optam pela solução arbitral, abdicando da jurisdição estatal em razão dos seus direitos patrimoniais e disponíveis”⁵⁸.

Na opinião de Antônio Carlos Ozório Nunes, no processo “o conflito é tradicionalmente tratado como fenômeno jurídico, cuja solução é normalmente concebida através de um modelo adversarial, que não deixa muitas margens ao magistrado para tomar decisões fora da lógica “ou/ou”: culpado/inocente, certo/errado, ganhador/perdedor”⁵⁹.

Para referido autor, a autocomposição, por outro lado, “possibilita

⁵³ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 40.

⁵⁴ SCAVONE JÚNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem - Mediação e Conciliação**, 7ª ed. São Paulo: Forense, 2016, p. 9.

⁵⁵ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2016, p. 40.

⁵⁶ SCAVONE JÚNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem - Mediação e Conciliação**, 7ª ed. São Paulo: Forense, 2016, p. 4.

⁵⁷ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 41.

⁵⁸ SCAVONE JÚNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem - Mediação e Conciliação**, 7ª ed. São Paulo: Forense, 2016, p. 2.

⁵⁹ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 34.

que o conflito seja analisado numa perspectiva complexa, como um todo juntado às partes e estas ao todo, com o aprofundamento das posições e a ampla identificação dos interesses (emoções, valores, sentimentos e necessidades não atendidas etc.)”⁶⁰.

Nessa perspectiva crítica, questiona José Isaac Pilati:

Até quando se vai conviver com instituições políticas e jurídicas inadequadas a enfrentar os desafios da Pós-Modernidade? Esse é o problema que desafia o jurista contemporâneo. Seria natural e aceitável o fato de os ordenamentos jurídicos não darem conta dos principais conflitos que hoje angustiam a civilização e colocam em risco a própria espécie?⁶¹

Na autocomposição, é possível “a construção da lógica "e/e", pois as soluções são elaboradas pelas próprias partes, através do fortalecimento e do empoderamento pessoal, que permitem levar ao diálogo assertivo, com recursos transdisciplinares com o objetivo de chegar ao consenso”⁶².

Assim, em seguida serão apresentados os meios autocompositivos de solução de conflitos, os quais se diferenciam dos meios heterocompositivos por neles não se deixar a decisão a cargo de terceiros, como se detalhará adiante.

1.2.2 Meios Autocompositivos

Em contrapartida aos meios heterocompositivos, apresentam-se as formas de autocomposição, aquelas em que os próprios envolvidos tomarão a decisão de como solucionar o problema ou a questão existente.

Nas palavras de Horácio Wanderlei Rodrigues e Eduardo de Avelar Lamy a autocomposição conta com a “eliminação do conflito por obra dos próprios litigantes, sem que haja imposição de vontade de um

⁶⁰ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 34.

⁶¹ PILATI, José Isaac. **Propriedade & Função Social na Pós-modernidade**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012, p. 161.

⁶² OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 34.

terceiro ou de uma das partes à outra, mas desde que tais partes possam dispor dos direitos envolvidos no litígio”⁶³.

Ensinam os autores ainda que:

A atitude compositiva pode ser unilateral, sob duas formas: originar-se de quem deduz a pretensão ou de quem se opõe a ela. Denomina-se *renúncia* ou *desistência* a que procede do autor, *submissão* ou *reconhecimento*, a que emana do réu. Pode ser também bilateral, mediante concessões recíprocas e denomina-se, nesse caso, *transação* ou *autocomposição* (em sentido estrito)⁶⁴.

Sobre a autocomposição, opina Antônio Carlos Ozório Nunes que:

Apesar da falta de tradição, as mais variadas formas autocompositivas, milenares nas sociedades orientais e populações tradicionais, começaram a reaparecer com força na sociedade ocidental, sobretudo a partir da segunda metade do século passado, e hoje é uma realidade muito significativa em diversos países, cada vez mais incentivadas até por organismos internacionais, em razão das dificuldades do Estado em cuidar da prestação jurisdicional, para dar a cada um aquilo que é seu e conferir harmonia nas relações sociais. Essa cultura de autocomposição vai de encontro a ideia de mais autonomia e menos heteronomia. Não podemos manter esta cultura excessivamente demandista e ficar dependentes do Estado para resolver todas as questões⁶⁵.

Dentre as competências autocompositivas destacam-se a negociação, a mediação e a conciliação.

Nas palavras de Ozório Nunes:

⁶³ RODRIGUES, Horácio Wanderlei; LAMY, Eduardo de Avelar. **Teoria Geral do Processo**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012, p. 02.

⁶⁴ RODRIGUES, Horácio Wanderlei; LAMY, Eduardo de Avelar. **Teoria Geral do Processo**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012, p. 03

⁶⁵ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 32.

Os mecanismos de solução de conflitos dividem-se em meios heterocompositivos e autocompositivos: aqueles são prestados através de terceiros, seja pela tutela jurisdicional (juiz ou tribunal) ou por um árbitro; nestes as próprias partes constroem a solução para os seus conflitos, através do consenso direto (negociação); com a ajuda de um terceiro interveniente e facilitador (conciliação), ou com o apoio de um terceiro assistente e facilitador (mediação)⁶⁶.

A negociação é a forma de solução de conflito pelas próprias partes sem que haja intervenção por um terceiro imparcial, isto é, as partes discutirão e chegarão a uma proposta sem interferência de um mediador ou conciliador.

Segundo Roger Fisher, negociação “é um meio básico de conseguir o que se quer de outrem. É uma comunicação bidirecional concebida para chegar a um acordo, quando você e o outro lado têm alguns interesse em comum e outros opostos”⁶⁷.

Explicam José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior: “Do latim *negotiatius*, negociação significa, simplesmente, cuidar dos negócios. Existe desde os tempos em que o homem passou a viver em sociedade; afinal, negócios e negociações fazem parte da rotina da vida humana, da infância à velhice”⁶⁸.

Sobre a negociação, Antônio Carlos Ozório Nunes defende que “faz pelo consenso direto pelas pessoas, ou de seus representantes, sem a intervenção de terceiros, através do diálogo e de mecanismos de argumentação”⁶⁹.

Afirma referido autor:

Há total liberdade para realizá-la em termos de planejamento, procedimento e execução, como a escolha do dia, hora e local; a forma como ocorrerá a negociação e os temas a serem colocados na mesa, entre outros. As limitações são apenas

⁶⁶ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 38.

⁶⁷ FISHER, Roger et al. **Como chegar ao Sim: a negociação de acordos sem concessões**. 2ª ed. São Paulo: Imago, 2005, p. 15.

⁶⁸ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 54.

⁶⁹ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 39.

aquelas previstas em lei como capacidade do agente; objeto lícito, possível, determinado ou determinável e forma prescrita ou não proibida por lei (art. 104 do CC)⁷⁰

Segundo José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior, a “negociação é, e sempre foi, muito utilizada para lidar com situações de conflito; as perdas e os ganhos de cada parte são colocados na mesa e constituem as cartas com as quais a negociação se desenvolve, com objetivos claramente definidos”⁷¹.

Para Antônio Carlos Ozório Nunes:

O diálogo é o grande esteio de todo sistema autocompositivo. Se for guiado com estratégias, leva a negociações integrativas e possibilita soluções inteligentes para os conflitos da vida. Ele está presente e é o fio condutor de todo o processo nas modalidades de autocomposição, nas quais o poder de tomar decisões é das próprias partes⁷².

José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior defendem sobre a negociação que mesmo sendo intuitiva, a mesma veio evoluindo, em especial no tocante ao chamado “Método Harvard”, o qual, baseia-se nos seguintes princípios⁷³:

- separar as pessoas do problema;
- concentrar-se nos interesses e não nas posições;
- criar várias possibilidades antes de decidir;
- insistir em um resultado objetivo, independente de vontades;
- lembrar que na negociação não há opositores ou adversários, e sim participantes⁷⁴.

⁷⁰ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 39.

⁷¹ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 55.

⁷² OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 39.

⁷³ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 55.

⁷⁴ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 55.

Referidos autores afirmam que na negociação moderna deve-se compreender que “negociar não é discutir, é conversar com um objetivo em mente. Também não se confunde com manipulação, posto que esta consiste em um indivíduo convencer outra pessoa de que está certo, quando sabe que está errado”⁷⁵. Assim, “negociar não exige agressividade; requer determinação e preparação, acima de tudo”⁷⁶.

Já a conciliação apresenta-se como um meio alternativo de solução de conflitos em que as partes serão assistidas por uma terceira pessoa imparcial, o conciliador, que tem como função orientar à construção da solução.

Sobre a conciliação, Odete Medauer afirma que “é o método no qual um terceiro coordena a negociação para buscar uma solução de consenso entre as partes”⁷⁷.

Este método cooperativo de resolução do conflito, explicam José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior, “tem por objetivo colocar fim ao conflito manifesto; não necessariamente a solução estende-se aos elementos nele ocultos. Portanto, da mesma maneira que o julgamento e a arbitragem, trabalha no domínio das posições, daquilo que as partes expressam”⁷⁸.

Conceitua Antônio Carlos Ozório Nunes:

*A conciliação é o meio autocompositivo que busca a obtenção de um acordo com a intervenção direta de um terceiro, neutro ao conflito, que faz o papel de intermediário entre as partes. O conciliador pode sugerir soluções para o litígio, desde que sem constrangimentos ou intimidações, como lembra o CPC 165, § 2.º*⁷⁹.

⁷⁵ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 55.

⁷⁶ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 55.

⁷⁷ MEDAUR, Odete. **Direito Administrativo Moderno**. 20ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 490.

⁷⁸ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 55

⁷⁹ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 39.

Para Rodrigues e Lamy:

Na *conciliação*, o grau de participação do conciliador é maior, podendo inclusive sugerir soluções. Isso por que o mediador participa com menor intensidade da construção do acordo, enquanto o conciliador poderá sugerir soluções para o conflito, participando mais ativamente da obtenção do consenso junto às partes do que na mediação.

Na *mediação*, como na conciliação, o poder de decidir o conflito (por meio do acordo) pertence exclusivamente às partes e não à terceiros. Tanto a mediação como a conciliação poderão ser extraprocessuais ou endoprocessuais⁸⁰.

Explica Fredie Didier Júnior que a diferença entre conciliação e mediação é sutil. Dada a possibilidade de maior intervenção pelo conciliador, a conciliação é mais indicada para os casos que não há vínculo anterior entre os envolvidos, ao passo que a mediação é indicada quando há uma relação permanente entre os interessados⁸¹.

Nas palavras de Odete Medauer, “na mediação, as partes recorrem a um terceiro, que irá ajuda-las a firmar um acordo para a solução do conflito”⁸².

Luis Alberto Warat compreendia a mediação como uma forma de resolução de conflitos sociais e jurídicos, substituindo a decisão coercitiva do juiz, pelo intuito de satisfação. O autor definia mediação como um estado de amor, isto é, de compreensão do conflito e dos sentimentos das pessoas, e não simplesmente a busca por um acordo⁸³.

Sobre a mediação, afirma Ricardo Goretti que é “uma via alternativa (ao processo judicial) de facilitação do acesso à justiça, que ganha projeção cada vez maior no Brasil”⁸⁴.

⁸⁰ RODRIGUES, Horácio Wanderlei; LAMY, Eduardo de Avelar. **Teoria Geral do Processo**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012, ps. 03 - 04.

⁸¹ DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil**, VI. 1. 15ª ed. Salvador: JusPodivm, 2013, p. 219.

⁸² MEDAUR, Odete. **Direito Administrativo Moderno**. 20ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 490.

⁸³ WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

⁸⁴ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: JusPodium, 2016, p. 162.

Por sua vez, Antônio Carlos Ozório Nunes pontua que “a resolução adversarial do conflito trabalha a lógica, a razão; na Mediação há que se juntar a razão e a emoção”⁸⁵.

José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior ponderam:

A mediação constitui um processo de transformar antagonismos em convergências, não obrigatoriamente em concordâncias, por meio da intervenção de um terceiro escolhido pelas partes. O terceiro, o mediador, atua para promover a gestão do conflito por meio do realinhamento das divergências entre as partes, os mediando⁸⁶.

Ozório Nunes explica que a mediação pode também se dar no âmbito judicial, sendo denominada de mediação judicial:

A mediação judicial é aquela realizada no âmbito do Poder Judiciário, portanto nos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos, os Cejuscs, Juízos, Juizados, Varas e Tribunais. Ela é dividida em duas espécies: a *mediação pré-processual*, realizada nos âmbitos dos Cejuscs ou dos Juízos, para casos que ainda não são ações judiciais, como nas reclamações dos juizados especiais cíveis e nos atendimentos ao público, entre outras, e a *mediação processual*, ou incidental, para os casos que são processos judiciais cíveis já instaurados e ela pode ocorrer durante todo o trâmite do processo⁸⁷.

Assim, é facultado às partes o encerramento do litígio mediante autocomposição, conforme ensina Araken de Assis. Assim, “as oportunidades predeterminadas no procedimento comum para o contato das partes com o órgão judiciário - audiência preliminar e audiência de

⁸⁵ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 28.

⁸⁶ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 58.

⁸⁷ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 88.

instrução e julgamento -, propiciam ao juiz a formação de consenso total ou parcial entre os litigantes”⁸⁸.

Araken de Assis afirma que:

O NCPD instituiu audiência especial para essa finalidade (art. 334), antes de o réu apresentar defesa, apostando no êxito da conciliação e da mediação”. Embora parcimonioso na criação de regras autônomas, dedicou dez (!) artigos aos conciliadores e aos mediadores (arts. 165 a 175), auxiliares do juízo, em parte justificando tal superlativa atenção na novidade do regime⁸⁹.

Ozório Nunes destaca que “na mediação judicial as partes deverão ser assistidas por advogados ou defensores públicos e aqueles que comprovarem insuficiência de recursos serão assistidos pela Defensoria Pública”⁹⁰.

Na mediação, tanto judicial como extrajudicial, José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior, explicam que “a responsabilidade sobre os acordos recai exclusivamente sobre os mediandos e nisso consiste a principal distinção em relação aos outros métodos”⁹¹.

Quanto ao momento da autocomposição, a mediação, a conciliação ou a negociação podem ocorrer antes, durante e até mesmo depois do processo judicial. No caso em que a autocomposição ocorre judicialmente, os mediadores e conciliadores apresentam-se como importantes auxiliares da justiça.

Quanto à capacitação dos conciliadores e mediadores, o Novo Código de Processo Civil estabelece:

Art. 167. Os conciliadores, os mediadores e as câmaras privadas de conciliação e mediação serão inscritos em cadastro nacional e em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal,

⁸⁸ ASSIS, Araken de. **Processo Civil Brasileiro, Volume I: Parte Geral: Fundamentos e Distribuição de Conflitos**. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 93.

⁸⁹ ASSIS, Araken de. **Processo Civil Brasileiro, Volume I: Parte Geral: Fundamentos e Distribuição de Conflitos**. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 93.

⁹⁰ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 88.

⁹¹ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 58.

que manterá registro de profissionais habilitados, com indicação de sua área profissional.

§ 1º Preenchendo o requisito da capacitação mínima, por meio de curso realizado por entidade credenciada, conforme parâmetro curricular definido pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça, o conciliador ou o mediador, com o respectivo certificado, poderá requerer sua inscrição no cadastro nacional e no cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal.

Já o artigo 12 da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, especifica:

Art. 12. Nos Centros, bem como em todos os demais órgãos judiciários nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, somente serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados na forma deste ato (Anexo I), cabendo aos Tribunais, antes de sua instalação, realizar o curso de capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias.

§ 1º Os Tribunais que já realizaram a capacitação referida no *caput* poderão dispensar os atuais mediadores e conciliadores da exigência do certificado de conclusão do curso de capacitação, mas deverão disponibilizar cursos de treinamento e aperfeiçoamento, na forma do Anexo I, como condição prévia de atuação nos Centros.

§ 2º Todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos deverão submeter-se a reciclagem permanente e à avaliação do usuário.

§ 3º Os cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores deverão observar o conteúdo programático e carga horária mínimos estabelecidos pelo CNJ (Anexo I) e deverão ser seguidos necessariamente de estágio supervisionado.

§ 4º Os mediadores, conciliadores e demais facilitadores do entendimento entre as partes

ficarão sujeitos ao código de ética estabelecido pelo Conselho (Anexo III)⁹².

Desses artigos é perceptível a preocupação no tocante à qualificação dos mediadores e conciliadores, já que seu desempenho é decisivo para o sucesso da resolução dos conflitos. Assim, as competências perceptiva, emocional, comunicativa, criativa, crítica e negocial devem ser aprimoradas em cursos especializados.

Sobre o conciliador, José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior afirmam “que atua com as posições manifestas pelas partes. Ele envolve-se segundo sua visão do que é justo ou não; deve e pode interferir e questionar os litigantes”⁹³. Prosseguem os autores:

Este profissional independente, imparcial e sem poderes para decidir, dá sugestões, recomenda soluções e alerta a respeito dos riscos da aceitação ou não de determinada proposta. Não lhe interessa buscar ou identificar as razões que levaram ao conflito, as questões pessoais dos envolvidos, seus interesses etc. Na conciliação, bem como nos métodos anteriores, não se trabalham os conteúdos ocultos do conflito.

Por exemplo, em um acidente de trânsito, limitado a danos materiais, interessa basicamente identificar quem vai pagar a conta e como isso será feito. Não há relação necessária entre as partes, nem anterior e nem posterior à ocorrência; o envolvimento emocional, passados os efeitos do acidente, esgota-se por ação do tempo⁹⁴.

Ildemar Egger, ao discorrer sobre a mediação, explica que:

[...] método este que se desenvolve de forma pacífica, consensual e voluntária, contando, para tal, com o auxílio de um terceiro, que deverá ser sempre neutro e imparcial e, com o dever de

⁹² CNJ. **Resolução 125/2010**. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>> acesso em 02/06/2018.

⁹³ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 55.

⁹⁴ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 56.

guardar sigilo do que lhe foi confiado pelas partes, auxiliando-as a chegar a uma solução (acordo) relativamente a controvérsia existente, de modo que, buscando a preservação do relacionamento, reformula a questão (cria alternativas), propiciando o diálogo entre as partes, então inexistente, fazendo desabrochar o motivo real que os fez chegar ao confronto, fazendo com que a decisão seja tomada pelas próprias partes que, assim, assumem a responsabilidade que não foi imposta pelo mediador⁹⁵.

Carlos de Vasconcelos arremata que se precisa “desenvolver políticas públicas de capacitação para lidar, construtivamente, com o dissenso, validando sentimentos e evitando o imediatismo reativo, nesta ambiência de uma moral pós-convencional [...]”⁹⁶.

Antônio Carlos Ozório Nunes defende que “o fortalecimento dos meios autocompositivos amplia o sistema multiportas de acesso à Justiça e permite ao cidadão a escolha daquele meio que for mais adequado à solução do seu conflito, conforme as particularidades e especificidades de cada caso”⁹⁷.

Assim, os meios de solução de conflitos devem ser adequados a cada situação em concreto, obedecendo as técnicas e parâmetros de cada modelo. A seguir, aprofundar-se-ão os aspectos inerentes a dois modelos autocompositivos: a mediação e a conciliação.

⁹⁵ EGGER, Ildemar. **O papel do Mediador**. Publicado em <<http://www.egger.com.br/ie/mediacao.htm>> acesso 10/05/2017, p. 1.

⁹⁶ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 34.

⁹⁷ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 11.

CAPÍTULO SEGUNDO: A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO

Neste capítulo, serão aprofundados os conceitos, histórico e características da mediação e da conciliação e, em seguida, serão apresentadas suas diversas técnicas, também denominadas de ferramentas autocompositivas.

2.1 CONCEITO, HISTÓRICO E CARACTERÍSTICAS

A conciliação e a mediação, conforme ensina Araken de Assis, passaram a apresentar extrema importância no final do século passado. Conforme referido autor, “curiosamente, a conciliação com a participação da autoridade judiciária remonta à lei francesa de 16.08.1790”⁹⁸, surgindo assim a ideia de conciliação no âmbito do Poder Judiciário.

Na opinião de José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior, “apresenta-se como forma eficiente e eficaz de tratar o conflito porque proporciona solução rápida”⁹⁹:

[...] por meio dela, uma das partes pode concordar em não receber o total da indenização que seria devida, em troca de recebimento assegurado de parte do prejuízo; ou pode haver acordo para pagamento integral, contudo, parcelado de maneira conveniente; o credor sai parcialmente satisfeito por não aguardar um desfecho de longo prazo, com resultado relativamente imprevisível pela via do julgamento. Além disso, a conciliação pode ser ainda mais atrativa quando as duas partes são parcialmente culpadas¹⁰⁰.

Quanto à classificação da conciliação, Araken de Assis afirma que, no tocante ao momento de realização, suas espécies são pré-processual ou processual, a depender se é realizada ou não no curso do processo¹⁰¹.

⁹⁸ ASSIS, Araken de. **Processo Civil Brasileiro, Volume I: Parte Geral: Fundamentos e Distribuição de Conflitos**. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, ps. 93 – 94.

⁹⁹ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 57.

¹⁰⁰ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 57.

¹⁰¹ ASSIS, Araken de. **Processo Civil Brasileiro, Volume I: Parte Geral: Fundamentos e Distribuição de Conflitos**. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 97.

Já em relação à participação do órgão judiciário, afirma referido autor que a conciliação se divide em extraprocessual, quando realizada pelas partes longe da vista do juiz e, conforme o caso, levada à respectiva homologação, e endoprocessual, quando ocorrida sob o patrocínio do juiz¹⁰².

Pontua Antônio Carlos Ozório Nunes, através da conciliação “é possível soluções mais rápidas e minimamente satisfatórias e ela não vai a fundo nas causas geradoras dos conflitos”¹⁰³. Sendo que “também é um meio eficiente de se buscar a harmonia social, sobretudo nos casos que envolvam relações eventuais, cujo vínculo, muitas vezes, foi gerado em razão do conflito, sem relações subjetivas anteriores entre as partes”¹⁰⁴.

Parte da doutrina não diferencia mediação de conciliação. Contudo, para aqueles que as diferenciam, a disparidade está pautada no grau de intervenção do terceiro e no nível de relacionamento das partes, ou seja, a mediação é adequada nos casos em que há relacionamento pessoal entre as partes.

Nas palavras de Araken de Assis, “é difícil traçar fronteiras nítidas e radicais entre a mediação e a conciliação. Em ambas, busca-se solução consensual da controvérsia, e, portanto, compartilham da mesma estrutura e finalidade. Porém, não coincidem totalmente no método e nos efeitos”¹⁰⁵.

A mediação, portanto, “aplica-se a substancial parte dos conflitos (familiares, trabalhistas, societários, religiosos, étnicos, político-partidários, ambientais etc.) porque, em essência, eles constituem conflitos de longa duração, entre pessoas que deverão manter algum tipo de relacionamento futuro”¹⁰⁶, conforme definem José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior.

Nesse viés, enquanto a uma causa consumerista deve ser aplicado o método conciliatório, já que não haverá relacionamento futuro pessoal entre as partes, num caso que envolvam vizinhos, familiares ou sócios de uma empresa o método adequado é a mediação.

¹⁰² ASSIS, Araken de. **Processo Civil Brasileiro, Volume I: Parte Geral: Fundamentos e Distribuição de Conflitos**. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 97.

¹⁰³ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 39.

¹⁰⁴ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 39.

¹⁰⁵ ASSIS, Araken de. **Processo Civil Brasileiro, Volume I: Parte Geral: Fundamentos e Distribuição de Conflitos**. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 95.

¹⁰⁶ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 59.

As técnicas da mediação, dessa forma, dão atenção especial à litigiosidade remanescente, já que as partes continuarão convivendo, isto é, os laços afetivos permanecerão.

Relembra Antônio Carlos Ozório Nunes que a diferenciação na terminologia entre mediação e conciliação foi prevista expressamente pela legislação¹⁰⁷.

Nesse aspecto, José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior afirmam que “a conciliação aplica-se vantajosamente a conflitos novos, em que às partes não interessa relacionamento futuro, e o envolvimento emocional, se existir, será transitório e circunstancial¹⁰⁸.”

Referidos autores destacam o elemento emocional na mediação:

O conceito de capital emocional é fundamental para se entender o poder da mediação. Quanto mais um indivíduo investe capital emocional em um acordo, tanto maior será a sua satisfação com o resultado e a responsabilidade com que assumirá a decisão tomada. A satisfação interior constitui os juros que o capital emocional agrega continuamente, a cada vez que os relacionamentos ocorrem; portanto, o capital emocional aumenta e se fortalece com os bons resultados.

O mediador identifica a presença e a dimensão do capital emocional que cada um dos mediantes dispõe para investir e atua para que eles adquiram essa compreensão. Por exemplo, na guarda de filhos, o capital emocional é representado pela felicidade, saúde, segurança e perspectivas futuras das crianças, cujo valor cada um dos mediantes, subjetivamente, estabelece¹⁰⁹.

Ricardo Goretti pontua que a mediação pode ser por três aspectos: com processo, como técnica e como filosofia. Segundo o autor, como processo, a mediação é uma sequência de atos transformadores, presidida por um terceiro imparcial, o mediador, visando a construção de uma

¹⁰⁷ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 52.

¹⁰⁸ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 58.

¹⁰⁹ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 59.

solução dialogada. Como técnica, a mediação remete às técnicas aplicadas pelo mediador. Como filosofia, a mediação apresenta-se como uma atitude¹¹⁰.

No tocante aos modelos, a mediação possui três principais modelos. São eles: Modelo Tradicional-Linear de Harvard, Modelo Transformativo e Modelo Circular-Narrativo.

O modelo Tradicional-Linear de Harvard é também denominado de mediação Facilitativa. Nela, o mediador atua como um facilitador e ajuda as partes a buscarem livremente uma resolução que corresponda aos seus interesses e necessidades recíprocos¹¹¹.

Sobre esse modelo, opina Ozório Nunes que “trabalha mais o foco colaborativo para gerar opções mútuas, com critérios objetivos, e não se preocupa, essencialmente, em modificar o fator relacional das partes envolvidas¹¹².

Já o modelo Transformativo foi elaborado por Robert Bush e Joseph Folger, e, segundo Ozório Nunes, “tem o foco na transformação das relações entre as partes envolvidas, cujo processo pressupõe o empoderamento dessas e o reconhecimento do coprotagonismo do outro, com vistas à autonomia, autosssegurança e autodeterminação”¹¹³.

Conforme Ozório Nunes, o modelo Transformativo é voltado ao futuro, “por isso tem sido recomendada e utilizada em situações de conflitos nas quais as relações interpessoais possuem continuidade no tempo, como nas relações familiares, escolares, de vizinhança, de trabalho, entre outras”¹¹⁴.

Por último, o modelo Circular-Narrativo foi desenvolvido por uma mediadora americana e “parte do pressuposto de que a mediação é um processo de narração de histórias, na qual a conversa e a integração são elementos importantes e que podem levar à modificação das relações e ao acordo”¹¹⁵.

Pautado na reflexão, segundo Antônio Carlos Ozório Nunes é “um modelo de construção do diálogo que busca o protagonismo das partes e

¹¹⁰ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: JusPodium, 2016 p. 162.

¹¹¹ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 54.

¹¹² OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 54.

¹¹³ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 54.

¹¹⁴ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 54.

¹¹⁵ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 54.

a participação de todos”¹¹⁶.

Quanto à legislação, o Código de Processo Civil de 1973 trazia em seu bojo original um viés predominantemente litigioso. Naquela época pouco ainda se falava sobre a resolução de conflitos por meio da autocomposição das partes.

Segundo Antônio Carlos Ozório Nunes:

A mediação traz esse recurso e possibilita, através do diálogo, que as pessoas alterem as suas perspectivas sobre determinada situação, reexaminem a forma de enxergar as questões, vejam os mesmos problemas por outros ângulos e cheguem a um acordo satisfatório. A vantagem da mediação é que ela trabalha com a autonomia de vontade das partes, respeitando-se as individualidades. As questões são resolvidas com base nos reais interesses dos envolvidos, através da cooperação, com rapidez e flexibilidade. Esse importante instrumento, para as mais variadas formas de conflitos e disputas, finalmente foi fortalecido pelo legislador brasileiro no novo Código de Processo Civil e reconhecido pelo Marco Legal da Mediação, a Lei 13.140, de 26.06.2015¹¹⁷.

No entanto, as técnicas da conciliação e da mediação foram ganhando espaço no cenário jurídico brasileiro, entre outros motivos, em razão da sobrecarga do Sistema Judiciário, ocorrido em virtude da exorbitância no número de demandas levadas à apreciação do Poder Judiciário.

Explica Antônio Carlos Ozório Nunes:

O momento de quebra de paradigmas das inovações legislativas que ampliaram o sistema multiportas, colocados à disposição do cidadão para a resolução dos conflitos por meios que lhe sejam mais adequados, iniciou-se com a Res. CNJ 125/2010. De forma pioneira, o Poder Judiciário passou a criar políticas públicas para o tratamento

¹¹⁶ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 54.

¹¹⁷ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 25.

adequado dos conflitos de interesses, a incentivar programas e ações de incentivo à autocomposição de litígios, à criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs) e a disseminar uma cultura do diálogo, da pacificação social e a incentivar os tribunais a se organizarem e planejarem programas de autocomposição¹¹⁸.

Pedro Manoel Abreu, na obra “Acesso à Justiça e Juizados Especiais”, discorre sobre o fenômeno da judicialização das relações sociais, isto é, o fenômeno do enredamento da sociedade contemporânea na semântica da justiça¹¹⁹.

Se num primeiro momento os meios autocompositivos apresentaram-se como uma alternativa à excessiva judicialização, posteriormente, a utilização das técnicas de mediação e a conciliação se mostraram bastante satisfatórias para o alcance dos interesses dos envolvidos e de soluções permanente para as questões.

O ápice dessa realidade é percebido no Novo Código de Processo Civil, Lei 13.105/2015, que se apresenta como um marco legal na questão da auto-resolução dos conflitos e incentiva, inclusive, a mudança da cultura do litígio. Dispõe o artigo terceiro do NCPC:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

[...]

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial¹²⁰.

O Novo Código de Processo Civil reforçou a premissa trazida pela Resolução 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça de que cabe ao

¹¹⁸ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 35.

¹¹⁹ ABREU, Pedro Manoel. **Acesso à Justiça e Juizados Especiais**. 2ª ed. Florianópolis: Conceito, 2008, p. 87.

¹²⁰ BRASIL. Lei 13.105 de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm. Acesso em 10/07/2018.

Judiciário estabelecer a política pública de tratamento adequados dos conflitos, tanto por meios heterocompositivos quanto autocompositivos¹²¹.

Segundo o Manual de Mediação Judicial:

Esta orientação foi adotada, de forma a organizar, em todo território nacional, não somente os serviços prestados no curso da relação processual (atividades processuais), como também os que possam incentivar a atividade do Poder Judiciário de prevenção de demandas com as chamadas atividades pré-processuais de conciliação e mediação¹²².

O Novo Código de Processo Civil trouxe, em seu artigo 165, a atribuição dos Tribunais em criar centros judiciários de solução consensual de conflitos, sendo responsável pelas sessões e audiências de conciliação e mediação, bem como do desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Nesse interim, Fredie Didier Júnior defende a existência de um princípio do estímulo da solução por autocomposição. Para o autor, trata-se de um princípio orientador da atividade estatal na solução de conflitos jurídicos¹²³.

Ildemar Egger, ao definir o papel do mediador, afirma que não se trata de juiz, assim não pode impor um veredicto ou decidir pelas partes; também não é negociador, já que não possui interesse direto no resultado; por fim, também não é árbitro, pois não deve emitir nenhum parecer técnico¹²⁴.

Cabe destacar que, tanto na mediação quanto na conciliação, é vedado ao terceiro, conciliador ou mediador, a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes acordem.

¹²¹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 27.

¹²² AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 27.

¹²³ DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil, VI**. 1. 15ª ed. Salvador: JusPodivm, 2013, p. 217.

¹²⁴ EGGGER, Ildemar. **O papel do Mediador**. Publicado em <<http://www.egger.com.br/ie/mediacao.htm>> acesso 10/05/2017.

Assevera Antônio Carlos Ozório Nunes: “Para mediar bem, além de estudos e técnicas, exige-se do mediador confiança, sensibilidade, alteridade, ética, cuidado, respeito, empatia, compaixão, solidariedade, e sobretudo amor”¹²⁵.

Assim, os conciliadores e mediadores devem seguir as normas, para alguns princípios norteadores, que regem a mediação e a conciliação, quais sejam: independência, imparcialidade, autonomia da vontade das partes, confidencialidade, informalidade e tomada de decisão informada.

A independência implica que a atuação dos mediadores e conciliadores deve ser pautada pela liberdade, sem que haja pressão interna ou externa, podendo recusar, suspender ou interromper as sessões e devendo repelir acordo ilegal ou inexequível¹²⁶.

Para Antônio Carlos Ozório Nunes, a independência é “mais do que um princípio, é uma verdadeira garantia ao mediador, que precisa atuar com liberdade e autonomia, devendo, desde o início até o final da mediação, agir livre de pressões, conforme a ética, a legalidade e o direito”¹²⁷.

Já imparcialidade significa que os mediadores e conciliadores não podem possuir qualquer interesse no conflito.

Antônio Carlos Ozório Nunes pontua sobre a imparcialidade:

O mediador auxilia na construção do diálogo e na clarificação dos problemas, ajudando as pessoas a criar opções em busca de um acordo. Para isso ele precisa ser equidistante em relação as partes e não deve apresentar ideias, conselhos ou quaisquer tipos de interferências nos resultados que possam colocar em dúvida a sua neutralidade em relação às questões discutidas e, consequentemente, a sua credibilidade, competência e ética¹²⁸.

¹²⁵ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 28.

¹²⁶ DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil, VI. 1.** 15^a ed. Salvador: JusPodivm, 2013, p. 220.

¹²⁷ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 58.

¹²⁸ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 58.

Prossegue o autor, afirmando que “para manter a imparcialidade o mediador deve ser uma pessoa isenta de estereótipos e preconceitos, pois se os tiver não conseguirá fazer uma mediação adequada”¹²⁹.

A autonomia da vontade das partes consiste na base da autocomposição, isto é, a decisão no tocante a solução do conflito será tomada pelas próprias partes e não por um terceiro, juiz ou árbitro.

A autonomia está diretamente relacionada com a voluntariedade. Pondera Antônio Carlos Ozório Nunes:

É um princípio que se complementa com o da autonomia de vontades, pois somente pode haver mediação em caso de livre consentimento das partes, tanto para a ela aderir ou nela permanecer, sem pressões ou coações. A lei ressalta no art. 2.º, § 1.º, que na hipótese de existir previsão contratual de *cláusula de mediação*, as partes deverão comparecer à primeira reunião de mediação¹³⁰.

Já a confidencialidade consiste na proibição de utilização das informações discutidas para outra finalidade que não a autocompositiva, assim, os mediadores e conciliadores possuem o dever de sigilo, inclusive sob pena de responsabilidade civil e criminal¹³¹.

Todavia, a Lei de Mediação, conforme explica Antônio Carlos Ozório Nunes prevê as exceções à confidencialidade, nos seguintes casos:

- a) quando existir vontade conjunta das partes em contrário, no sentido de não haver sigilo (art. 30, *caput* da Lei de Mediação);
 - b) para cumprimento de acordo obtido pela mediação (art. 30, *caput* da Lei de Mediação), ou seja, quando houver necessidade de execução do título executivo obtido com a mediação extrajudicial ou mediação pública, ou execução da sentença judicial;
 - c) quando a sua divulgação for exigida por lei.
- Neste caso, a própria Lei da Mediação excepciona

¹²⁹ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 58/59.

¹³⁰ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 62.

¹³¹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 81.

duas situações, previstas nos §§ 3.º e § 4.º do art. 30 e ambas se referem a possível prática de crime¹³².

Outro princípio é a informalidade. Sobre o tema dispõe o Manual da Mediação Judicial do Ministério da Justiça:

Entende-se ser mais produtivo se os mediadores não se apresentarem como figuras de autoridades. A autoridade do mediador é obtida pelo nível de relacionamento que ele conseguir estabelecer com as partes. O uso de um tom de conversa, sem maiores formalidades, estimula o diálogo. Naturalmente, tal informalidade não significa, contudo, que todos envolvidos na sessão de mediação não precisem se preocupar com uma adequada postura profissional¹³³.

Complementa Antônio Carlos Ozório Nunes que “a mediação é um processo informal e flexível e isto permite que ela não leve somente ao mero acordo, mas também à resolução integral do conflito”¹³⁴. Assim, “a lei prevê um procedimento básico para organizar as sessões e traz alguns pontos essenciais (LM, arts. 14 e seguintes), mas não busca regular o passo a passo da mediação”¹³⁵.

Sobre a decisão informada, discorre Fredie Didier Júnior:

É imprescindível, porém, que as partes estejam bem informadas. O consenso somente deve ser obtido após a correta compreensão dos problemas e das consequências do acordo. A informação garante uma participação dos interessados substancialmente qualificada. A qualificação da informação qualifica, obviamente, o diálogo¹³⁶.

¹³² OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2016, p. 65

¹³³ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 89.

¹³⁴ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 60.

¹³⁵ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 60.

¹³⁶ DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil, VI. 1**. 15ª ed. Salvador: JusPodivm, 2013, p. 221.

Portanto, “a mediação é um ato de livre-arbítrio e consagra a autonomia do indivíduo. Neste sentido, a mediação somente terá legitimidade se a pessoa tiver pleno esclarecimento e percepção dos seus direitos; do que ela pode ou não decidir livremente”¹³⁷.

Assim, na mediação, conforme definem José Osmir Fiorelli, Maria Rosa Fiorelli e Marcos Julio Olivé Malhadas Júnior, “os mediandos, com o apoio do mediador, identificam seus interesses, desenvolvem opções para satisfazê-los e negociam as que melhor proporcionam mútua satisfação”¹³⁸.

Antônio Carlos Ozório Nunes explica que em todos os processos de mediação, “dos mais simples aos complexos, o mediador vai buscar as origens do conflito, intervir sobre as emoções e sentimentos das pessoas para, a partir daí, identificar os interesses e construir caminhos e alternativas para transformar ou superar o conflito”¹³⁹.

Conforme explanado, percebe-se que a mediação e a conciliação são importantes formas de resolução de conflito, merecendo especial atenção quanto à sua aplicação prática no âmbito do judiciário. Suas técnicas apresentam-se como formas viáveis para a solução de controvérsias, possuindo considerável potencial para formação de um sistema humanizado.

Mauro Cappelletti e Bryant Garth, na obra “Acesso à Justiça”, afirmaram que a expressão acesso à justiça é difícil definição, mas que serve para “determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios”¹⁴⁰.

Nesse aspecto, a conciliação e a mediação são formas de acesso à justiça, no viés de resolver conflitos. Cappelletti e Garth afirmam:

Os juristas precisam, agora, reconhecer que as técnicas processuais servem a funções sociais (9); que as cortes não são a única forma de solução de conflitos a ser considerada (10) e que qualquer regulamentação processual, inclusive a criação ou o encorajamento de alternativas ao sistema

¹³⁷ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 60.

¹³⁸ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 60.

¹³⁹ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 34

¹⁴⁰ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988 (reimpresso em 2002), p. 08.

judiciário formal tem um efeito importante sobre a forma como opera a lei substantiva – com que frequência ele é executada, em benefício de quem e com que impacto social¹⁴¹.

Outrossim, o acesso à justiça só é atingido com soluções efetivas para a satisfação dos interesses das partes e com respostas céleres. Assim se acredita que a mediação e a conciliação são importantes caminhos a serem trilhados na busca da efetivação do acesso à justiça, sendo que sua adoção no âmbito do Poder Judiciário é um passo frente para o alcance dessa realidade.

Antônio Carlos Ozório Nunes ensina que “mediar não é somente trabalhar com fórmulas de comunicação, números e chegar a acordos”¹⁴², porém isso não significa dizer que a autocomposição não possui técnicas.

2.2 TÉCNICAS/FERRAMENTAS PARA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Muito embora a lei não tenha detalhado as fases da mediação e conciliação, prezando pela liberdade e a flexibilidade para os variados modelos ou mesmo contextos de mediação, é importante conhecer as ferramentas autocompositivas que irão auxiliar no desenvolvimento da solução do conflito.

Na opinião de Antônio Carlos Ozório Nunes:

A ausência de um procedimento fixo, previsto em lei, foi acertada. Cada mediação é única. Caberá ao mediador adaptar a sua intervenção e conduzir o processo conforme as peculiaridades de cada caso, a complexidade do contexto, às características dos envolvidos, ao tempo disponível, entre tantas outras variáveis¹⁴³.

Em sentido semelhante, Eva Jonathan e Rafael Alves de Almeida afirmam que “inúmeras são as possibilidades de se estruturar um processo

¹⁴¹ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988 (reimpresso em 2002), ps. 12 - 13.

¹⁴² OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 34.

¹⁴³ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 93.

de mediação”¹⁴⁴, assim “a flexibilidade e a informalidade, características primordiais desse instituto, permitem que as partes, juntamente com o mediador, possam definir o formato do processo que melhor atenda aos objetivos em pauta”¹⁴⁵.

Apesar de não haver um procedimento fixo, na opinião de Araken de Assis, as etapas da conciliação, em síntese, seriam as seguintes:

(a) explicações sobre o alcance e o itinerário da mediação; (b) a concessão da palavra aos desavindos; (c) a fixação dos pontos de convergência, preparando o terreno para a solução dos divergentes; (d) retomada do debate dos desavindos; (e) apresentação de conclusões preliminares pelo mediador; e (f) redução das conclusões ao acordo¹⁴⁶.

Portanto, cabe abordar as principais técnicas ou ferramentas inerentes à autocomposição. São elas: abertura, comunicação acessível, linguagem neutra, equilíbrio de participação, normalização, recontextualização, enfoque prospectivo, afago, validação dos sentimentos, empoderamento das partes, silêncio, sessões individuais, troca de papéis, geração de opções, captação dos reais interesses e audição de propostas implícitas, bem como o tempo disponibilizado e o ambiente.

2.2.1 Sessão de abertura

A sessão de abertura é a declaração inicial realizada pelo conciliador ou mediador com propósito de apresentar os procedimentos e regras a serem seguidos. O intuito é propiciar conforto às partes e evitar futuros questionamentos quanto ao desenvolvimento da sessão¹⁴⁷.

¹⁴⁴ ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de Conflitos**. Salvador: JusPodium, 2016, p. 241.

¹⁴⁵ ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de Conflitos**. Salvador: JusPodium, 2016, p. 241.

¹⁴⁶ ASSIS, Araken de. **Processo Civil Brasileiro, Volume I: Parte Geral: Fundamentos e Distribuição de Conflitos**. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 101.

¹⁴⁷ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 103.

Fernanda Tartuce ensina que “a abertura é um momento crucial para o início da conversação”¹⁴⁸. Lembra a autora que “o mediador pode não saber como os litigantes ali chegaram: se foram encaminhados por uma instituição (comunitária ou do sistema de Justiça), se um deles teve a iniciativa e o outro foi convidado a comparecer... pode ser interessante começar a conversa comentando como os participantes chegaram ali”¹⁴⁹.

Antônio Carlos Ozório Nunes pontua que:

No início do processo as partes podem estar muito chateadas ou agressivas, com os seus nervos à flor da pele, pois estão com os mais variados sentimentos, tais como se sentindo exploradas, ignoradas, manipuladas, entre outros, e este é um momento para a pessoa falar das consequências do fato para o seu estado emocional; o que este lhe trouxe de problemas e perdas¹⁵⁰.

Sobre a abertura, afirmam Eva Jonathan e Rafael Alves de Almeida que “a finalidade desse estágio é solenizar o compromisso de se observarem os princípios e normas éticas da mediação, celebrar acordos iniciais acerca das normas procedimentais e de questões objetivas”¹⁵¹.

Fernanda Tartuce defende que “é importante agradecer a presença, fazer as devidas apresentações e estar pronto para fornecer informações sobre a mediação”¹⁵².

Roberto Portugal Bacellar assevera:

Conciliação, como técnica e processo, começa pela apresentação pessoal do conciliador – e uma boa declaração de abertura em que as partes sejam recepcionadas e sejam informadas claramente sobre a conduta que se espera, as fases que serão transpostas e as regras de comunicação no espaço dialógico de respeito construído por meio dessa

¹⁴⁸ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Civis**, 4ª ed. São Paulo: Método, 2017, p. 248.

¹⁴⁹ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Civis**, 4ª ed. São Paulo: Método, 2017, p. 248.

¹⁵⁰ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 179.

¹⁵¹ ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de Conflitos**. Salvador: JusPodium, 2016, p. 245.

¹⁵² TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Civis**, 4ª ed. São Paulo: Método, 2017, p. 248.

primeira comunicação¹⁵³.

Pontua Fernanda Tartuce que “o cuidado ao se expressar deve estar sempre presente, já que tanto para interromper como para inserir uma temática é preciso cautela”¹⁵⁴.

Para a autora é recomendável que o mediador proceda de forma cerimoniosa inicialmente, “abordando as pessoas como *senhor/senhora*, e então pergunte como elas preferem ser chamadas; algumas pessoas, a depender de sua idade ou de características pessoais, podem preferir uma maneira menos formal”¹⁵⁵.

Roberto Portugal Bacellar afirma que o mediador “demonstrando sempre sua imparcialidade, deve estabelecer com os mediados as regras de comunicação que informarão o processo, a fim de que eles, bem informados, esclarecidos, sintam-se seguros e confortáveis em cada uma das etapas da mediação”¹⁵⁶.

Ainda, o mediador deve explicar as condutas necessárias para o bom desenvolvimento da conversa. Exemplifica Fernanda Tartuce as condutas a serem seguidas: “evitar abordagens desrespeitosas, respeitar a fala do outro (que depois ouvirá por igual tempo), evitar interrupções”¹⁵⁷.

Segundo a autora, quanto às regras, o mediador deve “brevemente expô-las, apontar suas razões e perguntar se há concordância quanto a elas. Havendo resistência, podem ser trabalhados eventuais ajustes propostos pelos participantes; caso haja plena adesão, será possível continuar”¹⁵⁸.

Portanto, a sessão de abertura é de extrema importância, uma vez que será o momento de início de aplicação das demais técnicas e do estabelecimento das regras em conjunto.

¹⁵³ BARCELLAR, Roberto Portugal. Coleção Saberes do Direito - Vol. 53 - **Mediação e arbitragem**, 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 91.

¹⁵⁴ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Civis**, 4ª ed. São Paulo: Método, 2017, p. 248.

¹⁵⁵ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Civis**, 4ª ed. São Paulo: Método, 2017, p. 248.

¹⁵⁶ BARCELLAR, Roberto Portugal. Coleção Saberes do Direito - Vol. 53 - **Mediação e arbitragem**, 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2016, 124.

¹⁵⁷ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Civis**, 4ª ed. São Paulo: Método, 2017, p. 248.

¹⁵⁸ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Civis**, 4ª ed. São Paulo: Método, 2017, p. 248.

2.2.2 Comunicação Acessível

Sobre a comunicação, ensina Carlos de Vasconcelos:

Um indivíduo vivo não tem como deixar de comportar-se. Comportamento é comunicação, é o modo, consciente ou não, de expressar valores, interesses e sentimentos; portanto, é a revelação da nossa moralidade. Toda comunicação é interacional, é troca de mensagens. Por mais que um indivíduo se esforce, é-lhe impossível não comunicar. Atividade e inatividade são comunicações¹⁵⁹.

No mesmo sentido, defende Ricardo Goretti: “Para ser no mundo, é preciso interagir com as pessoas que o habitam. A interação humana por meio do diálogo é o que faz o ser humano autossuficiente, um sujeito social. Não há comunicação sem diálogo”¹⁶⁰.

Antônio Carlos Ozório Nunes explica que “em regra, a mediação não usa documentos, provas escritas ou outros recursos não orais; apenas o acordo, ao final da mediação, será escrito”¹⁶¹.

Para o autor, a oralidade “é um complemento da simplicidade, essência do diálogo. A construção do consenso é baseada nas escutas emocionadas dos envolvidos, na defesa de convicções ou posicionamentos sobre as questões e em argumentações recíprocas na busca da melhor opção”¹⁶².

Portanto, os mediadores e conciliadores devem exercitar a competência emocional de auxiliar as pessoas a exprimirem as suas emoções, sendo a comunicação o caminho para tal.

Segundo o Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça:

As palavras utilizadas devem caracterizar o mediador como uma figura acessível e próxima das partes. Nesse sentido, de acordo com cada parte e

¹⁵⁹ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 157.

¹⁶⁰ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: JusPodium, 2016, p. 152.

¹⁶¹ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 59.

¹⁶² OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 59.

com a sensibilidade do mediador, expressões mais complexas e jargões devem ser evitados. Palavras mal escolhidas podem conotar autoridade ou arrogância, afastando as partes do processo e dificultando o trabalho do mediador¹⁶³.

Assim, a comunicação utilizada deve ser acessível aos participantes, os quais nem sempre tem conhecimento das expressões jurídicas, de forma que devem ser escolhidas palavras que possam ser compreendidas pelos envolvidos.

2.2.3 Linguagem Neutra

Utilizar uma linguagem neutra está diretamente ligado a imparcialidade do mediador e do conciliador. Isto é, em sua fala não deve transparecer preferências ou juízos de valor.

Antônio Carlos Ozório Nunes afirma que “estamos acostumados a usar expressões julgadoras, rotuladoras, dominadoras e autoritárias” e prossegue:

Quando trabalhamos para eliminá-las do nosso vocabulário, damos um grande passo para a prevenção e a solução de conflitos, pois aumentamos o poder da empatia, da compaixão e as possibilidades de apoiarmos uns aos outros, para construirmos diálogos que nos levem a uma relação de confiança com o próximo¹⁶⁴.

Segundo o Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça:

Devem ser preferidas as expressões com cunho positivo e evitadas aquelas que possam transmitir às partes qualquer sentimento improdutivo. Palavras como “problema”, “complicado”, “difícil”, ou “discussão”, por exemplo, podem ser substituídas por “questão”, “específico”, “importante” e “diálogo”. Ao utilizar linguagem

¹⁶³ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 148.

¹⁶⁴ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 172.

neutra, entretanto, não se pode perder a informação que se pretende transmitir. É importante que o mediador não deixe de abordar nenhum aspecto importante da controvérsia, deve apenas apresentar a mesma informação de modo mais ameno e eficiente¹⁶⁵.

Portanto a utilização de uma linguagem neutra que não transpareça julgamento ou opinião pessoal é uma das técnicas a ser empregada para o bom funcionamento da sessão de mediação e conciliação.

2.2.4 Equilíbrio de Participação

Outra questão importante para o bom funcionamento da mediação e da conciliação é o equilíbrio de participação, isto é, o mediador ou conciliador deve ter a preocupação em equilibrar o tempo de fala de cada envolvido, para que seja concedido a todos igual oportunidade de manifestação.

Antônio Carlos Ozório Nunes pontua que “as pessoas envolvidas na mediação devem receber tratamento igualitário em todas as etapas do processo. Isonomia é garantia de tratamento equânime a todos, assegurando-lhes os mesmos tempos e oportunidades, consagrando a neutralidade e a imparcialidade do mediador”¹⁶⁶.

Segundo o Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça, “é papel do mediador enfatizar que cada parte terá igual oportunidade de expressar suas questões, sentimentos e interesses sem interrupção. Isso é imprescindível para a obtenção de um acordo que satisfaça ambas as partes”¹⁶⁷.

Uma interessante alternativa para evitar as interrupções nas falas e auxiliar o bom desenvolvimento na participação é o fornecimento de papel e caneta aos participantes da mediação ou da conciliação para que possam anotar pontos de interesse e organizar seus pensamentos.

¹⁶⁵ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 148.

¹⁶⁶ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 61.

¹⁶⁷ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 160.

2.2.5 Normalização

Já a normalização é a técnica inerente a autocomposição relacionada à “demonstração implícita de que conflitos são naturais e que as partes não devem se envergonhar por estarem em conflito”¹⁶⁸.

Antônio Carlos Ozório Nunes explica que a normalização é demonstrar que “os conflitos fazem parte da vida social e das relações humanas e que o mais importante é superá-lo através de bons diálogos; deve ressaltar que ninguém deve ficar constrangido ou revoltado porque se viu envolvido num conflito”¹⁶⁹.

Nas palavras do referido o autor:

Cabe ao mediador controlar adequadamente o processo a evitar que as partes agridam uma a outra e, ao contrário, transmitir segurança para que elas sintam-se à vontade para discutir o conflito como algo inevitável na vida em sociedade e uma boa oportunidade para que as relações sejam reatadas ou fortalecidas¹⁷⁰.

Conforme consta no Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça:

Em regra, as partes se sentem constrangidas pelo fato de estarem em juízo – como se isso fosse culpa de alguém. Naturalmente, em razão de tal desconforto, frequentemente as partes tendem a imputar culpa pelo fato de estarem em juízo ou se encontrarem em disputa em falhas, comportamentos ou na personalidade da outra parte. Todavia, sabemos que o conflito é uma característica natural de qualquer tipo de relação. Assim, mostra-se fundamental que o mediador tenha domínio da sessão a ponto de não permitir que as partes atribuam culpa, nem que se sintam embaraçadas de se encontrarem em conflito. Para

¹⁶⁸ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 117.

¹⁶⁹ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 187.

¹⁷⁰ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 187.

tanto, mostra-se recomendável que o mediador tenha um discurso voltado a normalizar o conflito e estimular as partes a perceberem tal conflito como uma oportunidade de melhoria da relação entre elas e com terceiros¹⁷¹.

Portanto, a normalização está diretamente ligada a compreender o conflito como algo inerente às relações humanas e transmitir essa ideia por meio da fala do mediador ou do conciliador.

2.2.6 Recontextualização

A recontextualização, explica Antônio Carlos Ozório Nunes, é a técnica que mais tem sinônimos, sendo também chamada de paráfrase, reenquadramento, ressignificação e reformulação¹⁷².

Essa técnica é muito útil na mediação, porque possibilita transformar o significado das narrativas¹⁷³, já que consiste na reapresentação de informações em nova perspectiva, mais compreensível e com enfoque prospectivo.

Segundo o Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça:

Sempre que for retransmitir às partes uma informação que foi trazida por elas ao processo, o mediador deve se preocupar em apresentar estes dados em uma perspectiva nova, mais clara e compreensível, com enfoque prospectivo, voltado às soluções, filtrando os componentes negativos que eventualmente possam conter, com o objetivo de encaixar essa informação no processo de modo construtivo¹⁷⁴.

Portanto, pode o mediador ou conciliador “escolher as informações que deseja apresentar, descartando aquelas que não tenham uma

¹⁷¹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, ps. 178.

¹⁷² OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 186.

¹⁷³ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 186.

¹⁷⁴ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, ps. 146 – 147.

participação eficiente ou relevante para a boa resolução da disputa”¹⁷⁵.

Inclusive sendo possível filtrar “os componentes negativos que eventualmente possam conter, com o objetivo de encaixar essa informação no processo de modo construtivo”¹⁷⁶.

Carlos de Vasconcelos afirma:

A reformulação pode ser adotada por intermédio da paráfrase (repetição recontextualizada e apreciativa da frase) ou por meio de pergunta. Reformula-se mediante a paráfrase repetindo (com nossas próprias palavras e em linguagem apreciativa) a frase agressiva do outro. Exemplo de frase: “O senhor João, além de não pagar o que me deve, fica ganhando tempo com mentiras e se esconde para não falar comigo”. Exemplo de reformulação: “Pelo que entendi o senhor se sente prejudicado e gostaria de receber um tratamento diferente do Sr. João. É isto?” Também se reformula perguntando. Exemplo: “Em função dessas questões com o Sr. João qual é o tratamento que gostaria de receber? ou: “E se a questão ...?” ou: “Você não acha que...?”. Ao reformular você retoma as possibilidades de uma linguagem apreciativa¹⁷⁷.

Assim, por intermédio dessa técnica, “o mesmo relato será contado de outra forma, com outro ponto de vista, para ressignificar o que foi dito e trazer novas alternativas. Ajuda a trazer aquele conflito e as mesmas visões para uma outra perspectiva”¹⁷⁸.

Antônio Carlos Ozório Nunes defende que:

Se a pessoa traz uma perspectiva pessimista em relação a determinado ponto o mediador deve filtrá-la e transformá-la para uma ótica otimista. O

¹⁷⁵ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 147.

¹⁷⁶ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, ps. 146 - 147.

¹⁷⁷ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 178.

¹⁷⁸ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 186.

mediador deve sempre focar na potência para ajudar na solução do problema e, ao conotar positivamente, ele vai tentar refazer o contexto sobre outro ponto de vista, com outro olhar, positivo, voltado para a solução e, portanto, para o futuro¹⁷⁹.

Para Carlos de Vasconcelos, “a reformulação é habilidade de grande importância para o desenvolvimento de uma cultura de paz e direitos humanos”¹⁸⁰. Segundo o autor, “atitudes agressivas devem ser reformuladas. Repita o que foi dito reformulando e conotando positivamente, para fins de recontextualizar, reenquadrar, ressignificar aquela fala”¹⁸¹.

Assim, está técnica talvez seja a mais importante de todas, pois é a partir dela que o conflito poderá ser visualizado por outro ponto de vista.

2.2.7 Enfoque Prospectivo

O enfoque prospectivo, por sua vez, trata-se da busca por soluções para o conflito, diferenciando-se do enfoque retrospectivo que é a perseguição de culpa e dos culpados.

Sobre o tema, explica Antônio Carlos Ozório Nunes:

[...] quando pensamos em autogestão dos conflitos devemos analisar passado, presente e futuro, mas com o pensamento voltado para este último, numa visão prospectiva, que pressupõe a transcendência das dinâmicas da culpabilização e vingança, do certo e do errado, e retoma a lógica da conexão de todos, da identificação dos sentimentos e das necessidades não atendidas, do restabelecimento da harmonia e do equilíbrio entre as pessoas, visando realizar ações construtivas em benefício conjunto, com uma dimensão social voltada para o futuro¹⁸².

¹⁷⁹ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 186.

¹⁸⁰ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 178.

¹⁸¹ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 178.

¹⁸² OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 35.

Segundo o autor, “focar no presente e no futuro não significa, necessariamente, esquecer-se do passado, mas libertar-se dele, para fugir da raiva e do ressentimento, e olhar o futuro de outra forma, de modo a ganhar força, a ver alternativas e construir opções”¹⁸³.

Enquanto facilitador do processo, conforme pontua Carlos de Vasconcelos, “o mediador estará, pedagogicamente, conduzindo essa prática de reciprocidade escuta-fala, com enfoque prospectivo, qual seja, voltado para o depois”¹⁸⁴.

Explica-se no Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça que:

Ao apresentar às partes uma visão prospectiva da disputa, o mediador estimula a atuação cooperativa das partes na busca por uma solução. Enfocar no futuro é uma técnica que pode ser utilizada com dois objetivos. O primeiro seria aliviar o clima de atribuição de culpa, deixando de analisar como as questões problemáticas aconteceram no passado, e passando a analisar como a situação será resolvida de modo positivo. O segundo seria o de estimular uma parte a buscar uma solução¹⁸⁵.

Assim, para se alcançar a autocomposição, afirma Antônio Carlos Ozório Nunes, “o passado não pode fazer sombras ao presente; é importante a pessoa se livrar das feridas do passado para que as mágoas não acorremem as ações em prol do futuro”¹⁸⁶.

Portanto, o enfoque prospectivo deve ser aplicado e incentivado pelos mediadores e conciliadores.

2.2.8 Afago

Também denominado reforço positivo, o afago “consiste em uma resposta positiva do mediador a um comportamento produtivo, eficiente

¹⁸³ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 216.

¹⁸⁴ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. Método, 2016, p. 168.

¹⁸⁵ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 149.

¹⁸⁶ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 220.

ou positivo da parte ou do próprio advogado”¹⁸⁷, conforme o Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça.

Essa técnica, desse modo, busca incentivar o comportamento positivo e a postura positiva.

Explica Antônio Carlos Ozório Nunes:

Os afagos físicos são poderosos meios de acolhimento e se revelam no aperto de mão, nos abraços, nos tapas suaves nas costas, entre outras manifestações de apreço humano. Os afagos por meio de gestos elevam o bem-estar de quem os recebe e melhoram o clima do encontro, podendo ser feitos através de expressões corporais como um acolhimento com a cabeça, um sorriso, um olhar carinhoso, um aceno de mãos. O afago verbal, também conhecido como reforço positivo, dá incentivo ao diálogo e estimula a linguagem apreciativa, os comportamentos convergentes e alimenta o caminho do acordo e das soluções compartilhadas. O mediador deve utilizar-se de palavras amáveis e gentis, que celebrem a vida, sejam positivas e recompensadoras, pois estimulam as partes ou advogados a continuar com disposição para a mediação, em busca das soluções¹⁸⁸.

O reforço positivo, para Carlos de Vasconcelos, começa com o afago e gestos de bom humor, assim como com a preparação de um ambiente adequado, com mensagens de boas-vindas, apresentações, acomodação em cadeiras confortáveis e em círculo, oferecimento ou disponibilização de água e café¹⁸⁹.

Antônio Carlos Ozório Nunes ensina que “os afagos são meios estimulantes para todos os que participam da mediação”¹⁹⁰, dessa forma

¹⁸⁷ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 173.

¹⁸⁸ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 179.

¹⁸⁹ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 168.

¹⁹⁰ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 179.

deve ser aplicado o reforço positivo durante a mediação ou conciliação por parte do mediador ou conciliador.

2.2.9 Validação de Sentimentos

Ainda cabe ao mediador validar os sentimentos, ou seja, demonstrar que compreende o que as partes estão sentindo, sem contudo se demonstrar parcial. Essa identificação dos sentimentos visa criar um ambiente de confiança entre as partes e o mediador/conciliador.

Pondera Carlos de Vasconcelos:

Com efeito, aceitar e respeitar a diferença é algo que acontece quando praticamos a virtude e a arte de validar os sentimentos do outro. Sempre validar, nunca julgar. É na validação de sentimentos do outro que este outro encontra o espaço emocional e afetivo (empatia) favorável à manifestação das suas reais necessidades e interesses, por trás das verbalizações de acusação e de julgamento que havia proferido¹⁹¹.

Antônio Carlos Ozório Nunes afirma que o mediador, aplicável também ao conciliador, “deve orientar e incentivar as partes a compartilharem com ele os seus sentimentos sobre o conflito”¹⁹².

Segundo o autor “esta é uma técnica chamada de validação e deve ser feita principalmente no início do processo, em reuniões privadas, nas quais as partes devem mostrar quais e o porquê dos seus sentimentos, além do que pensam sobre a questão”¹⁹³.

Assim, aconselha Carlos de Vasconcelos acerca da validação dos sentimentos na prática:

Valide o sentimento das pessoas, não reaja, não polemize. Como? Inspire profundamente o ar e expire naturalmente. Escute, escute mesmo, com a sua mente meditativa, validando, em silêncio, os sentimentos que a pessoa precisa externar. Só

¹⁹¹ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. Método, 2016, p. 176.

¹⁹² OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 173.

¹⁹³ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 173.

depois reformule, conotando positivamente, para possibilitar a recontextualização¹⁹⁴.

Para Antônio Carlos Ozório Nunes, a validação dos sentimentos “ajuda a conectar melhor o mediador com as partes e com o que elas estão sentindo; permite reconhecer os sentimentos como legítimos e que eles devem ser considerados na mediação; fortalece e empodera as partes, e estabelece a confiança”¹⁹⁵.

Segundo a opinião de Fernanda Tartuce, “é comum que o mediador atue de modo compreensivo e valide sentimentos para mostrar que compreendeu a perspectiva do envolvido na controvérsia”¹⁹⁶.

Outrossim, mesmo nos casos em que não é possível se formular um acordo, o mediador e o conciliador devem enaltecer a tentativa de composição pelas partes, validando seus sentimentos, para reforçar a cultura da autocomposição.

2.2.10 Empoderamento das Partes

O empoderamento das partes é o reforço por parte do mediador ou conciliador de que as partes são capazes de administrar seus próprios conflitos e de gerar soluções inteligentes.

Antônio Carlos Ozório Nunes explica:

O principal objetivo da mediação é a busca do consenso e isto pressupõe espontaneidade e voluntariedade em todo o processo diálogo, na consagração do livre-arbítrio das partes para administrá-lo. Cabe a elas a decisão sobre os melhores meios de conduzir a mediação, a estabelecer os procedimentos, a realizar o cronograma de reuniões, a liberdade para participar ou não das atividades sugeridas pelo mediador¹⁹⁷.

Assim, conforme o autor, antes, durante e ao final da mediação cabe aos mediandos tomar as decisões, devendo ser respeitados os

¹⁹⁴ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 176.

¹⁹⁵ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 173.

¹⁹⁶ TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**, 4ª ed. Método, 2017, p. 219.

¹⁹⁷ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 59.

diferentes pontos de vistas e as convicções pessoais, na busca de uma decisão compartilhada que seja livre¹⁹⁸.

Eleonora Coelho afirma:

O uso da mediação, além de solucionar disputas, tem efeitos educativos, na medida em que promove o empoderamento individual, dando consciência às pessoas da sua própria autonomia e promove a consciência a respeito do outro, ensinando a respeitar as necessidades e interesses dos que estão à nossa volta¹⁹⁹.

Entende Carlos de Vasconcelos que “é dever do mediador facilitar a tomada de consciência das partes ou mediandos para o fato de que eles estão mais habilitados a melhor resolverem seus conflitos presentes e futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição”²⁰⁰.

Por seguinte, o empoderamento nada mais é do que a consciência acerca da sua própria capacidade de solucionar seus conflitos.

2.2.11 Silêncio

A técnica do silêncio também é uma ferramenta que pode ser utilizada nas sessões de mediação e conciliação. Conforme o Manual da Mediação Judicial:

O silêncio pode ser utilizado pelo mediador com vários objetivos no processo de resolução de disputa. A situação de silêncio provoca nas partes a reflexão, ainda que momentânea, sobre a forma como estão agindo. Nesse sentido, quando uma parte dá sinais de que dará um passo importante para resolução de controvérsia (que pode ser uma concessão, o reconhecimento de um erro ou um pedido de desculpas, por exemplo), é interessante que o mediador teste esta técnica. Assim, em vez

¹⁹⁸ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 59.

¹⁹⁹ ROCHA, Caio Vieira, SALOMÃO, Luis (coords.). **Arbitragem e Mediação - A Reforma da Legislação Brasileira**, 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2017, p. 112.

²⁰⁰ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 228.

de fazer perguntas na ânsia por solucionar a controvérsia o quanto antes, em algumas ocasiões o silêncio do mediador provoca uma inquietação na parte e a faz concluir, após esta breve pausa, o pensamento, que não estava bem estruturado no início de seu discurso²⁰¹.

Ainda, coloca-se que o silêncio também pode ser utilizado como um meio de incentivar a reconsideração de determinado comportamento ou fala, a partir da oportunidade dada as partes de refletir e de falar.

Carlos de Vasconcelos explica que tanto a palavra quanto o silêncio são formas de comunicação, pois ambos possuem valor de mensagem e, por conseguinte, “influenciam outros e estes consciente ou inconscientemente respondem essas comunicações e, portanto, também estão comunicando”²⁰².

Sobre o silêncio, explica Antônio Carlos Ozório Nunes que “é uma forma de linguagem que nos leva à reflexões para nos entendermos com os mistérios da nossa mente e nossas emoções. Ele serve para a pessoa organizar os pensamentos, lembrar de situações, preparar-se para falar o que está sentindo e a recordar informações”²⁰³.

Defende o autor que “ao longo das reuniões de mediação muitas vezes o mediador sentirá que as partes querem ficar silentes; em outras, ele mesmo deve incentivá-las a ficar um pouco em silêncio para pensar, refletir e tomar a melhor decisão”²⁰⁴.

Carlos de Vasconcelos pontua que “o aprendizado da escuta é um desafio para todos nós, na cultura brasileira, em que se confunde a fala com o poder e o silêncio com a fraqueza”²⁰⁵ e afirma:

Quando conseguimos ultrapassar a superficialidade percebemos que o poder do silêncio, da escuta, é transformador. Ao treinarmos a nossa mente meditativa, e, portanto, com a atitude

²⁰¹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 144.

²⁰² VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 157.

²⁰³ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 189.

²⁰⁴ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 189.

²⁰⁵ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 164.

do observador desprovido de preconceitos, poderemos perceber, por trás dos ruídos, as propostas implícitas, as súplicas verdadeiras, ocultadas pela aparência do palavreado²⁰⁶.

Referido autor destaca o valor do silêncio, “algo pouco reconhecido na cultura ocidental, em que se superestimam a fala, a verbalização, a oratória”²⁰⁷. Segundo o autor, “imagina-se que quem está com a fala está com o poder. Isso é uma ilusão, porque as relações igualitárias de confiança só são construídas entre pessoas que sabem escutar”²⁰⁸.

Assim, o silêncio, forma de comunicação, também é uma técnica a ser empregada, gerando reflexão e possibilitando novos comportamentos.

2.2.12 Sessões Individuais

Outra técnica apresentada é a possibilidade de sessões individualizadas, as quais podem ter grande valia nos casos em que uma parte não se sente à vontade para falar ou sugerir um acordo diante da outra, assim, o mediador ou conciliador, quando sentir que uma parte gostaria de uma sessão privada pode fazê-la, dando igual oportunidade para os demais envolvidos falarem privadamente.

Essa técnica possui previsão no artigo 19 da Lei de Mediação, a qual prevê que “no desempenho de sua função, o mediador poderá reunir-se com as partes, em conjunto ou separadamente, bem como solicitar das partes as informações que entender necessárias para facilitar o entendimento entre aquelas”.

Sobre esse dispositivo, comenta Antônio Carlos Ozório Nunes:

O dispositivo legal trata das reuniões privadas, também chamadas de *caucus*, na maioria das vezes imprescindíveis na mediação. Elas são importantes, entre outros fatores, para a validação (reconhecimento) dos sentimentos, que veremos melhor na segunda parte, e permite que a pessoa, ao extravasar as suas emoções, vá para a reunião

²⁰⁶ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5. ed. São Paulo: Método, 2016, p. 164.

²⁰⁷ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5. ed. São Paulo: Método, 2016, p. 168.

²⁰⁸ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5. ed. São Paulo: Método, 2016, p. 168.

conjunta mais calma. Isto auxilia no equilíbrio da mediação como um todo. As reuniões privadas também ajudam a organizar a lista de prioridades para solução do conflito; o que cada parte se dispõe a conceder; a checar as opções que cada um está disposto a considerar; ver o que foi tentado para resolver o problema; a conhecer mais sobre pontos sigilosos, entre outras questões²⁰⁹.

Assim, é importante destacar a possibilidade de sessões em separado no momento da abertura, para que os mediandos não sejam surpreendidos posteriormente ou se sintam desconfortáveis por não terem conhecimento dessa possibilidade.

2.2.13 Troca de Papéis

A troca ou inversão de papéis é o exercício de colocar-se no lugar do outro, seu objetivo é proporcionar a empatia entre as partes, aproximando-as.

Antônio Carlos Ozório Nunes explica sobre a empatia:

[...] vem do grego *empathéia* e significa "entrar no sentimento" e gerar a capacidade de perceber o sentimento dos outros. Sentimentos são as emoções e sensações que temos no corpo e, colocar-se no lugar do outro para enxergá-los, compreendê-los e ver as necessidades de cada um, é uma forma de sermos receptivos e facilitarmos o relato dos outros, para que possam expressar as suas emoções. A empatia induz o nosso cérebro a impulsionar a (re)conexão com as outras pessoas²¹⁰.

Na aplicação dessa técnica, é importante que ela seja feita bilateralmente, ambas as partes sendo colocadas na situação da outra e questionadas sobre como se sentiriam.

²⁰⁹ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 95.

²¹⁰ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 161.

2.2.14 Geração de Opções

Quanto à geração de opções, explica Roger Fisher que, “por mais valioso que seja contam com muitas opções, as pessoas envolvidas numa negociação raramente sentem necessidade delas”²¹¹. Isso porque, segundo o autor, numa disputa, as pessoas tendem a achar que apenas sua resposta é a correta.

Sobre o tema, consta no Manual de Mediação Judicial:

Um dos princípios básicos da negociação baseada em princípios consiste na geração de uma variedade de possibilidades antes de se decidir qual solução será adotada. Naturalmente, sob pressão, muitos negociadores encontram dificuldades de encontrar soluções eficientes especificamente em razão do envolvimento emocional. A busca de uma única solução, especialmente diante de um adversário, tende a reduzir a perspectiva de uma solução aceitável. Uma das formas de endereçar essas restrições emocionais na negociação consiste em separar tempo para a geração de elevado número de opções de ganho mútuo que abordem os interesses comuns e criativamente reconciliem interesses divergentes²¹².

Sobre a geração de opções, afirma Carlos de Vasconcelos:

Nas primeiras fases da mediação, as perguntas ajudam na identificação das questões, necessidades e interesses. Em momento mais avançado, elas estarão voltadas para facilitar a geração de opções e a identificação dos critérios objetivos a serem considerados para a solução da controvérsia²¹³.

Segundo referido autor, deve-se evitar a busca de uma resposta única: “A resposta única é função de uma percepção simplista, que

²¹¹ FISHER, Roger et al. **Como chegar ao Sim: a negociação de acordos sem concessões**. 2ª ed. São Paulo: Imago, 2005, p. 74.

²¹² AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 68.

²¹³ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5. ed. São Paulo: Método, 2016, p. 166.

desconsidera a pluralidade e os contextos. A ideia da resposta única dificulta a negociação”²¹⁴, assim recomenda a ampliação de opções sobre a mesa²¹⁵.

Antônio Carlos Ozório Nunes, sobre o uso do *brainstorming* para gerar opções de solução aos conflitos, pontua que “é importante que se tenha a definição clara dos interesses (parte de baixo do iceberg), em destaque das necessidades não atendidas. O encontro e a geração de ideias vai ser trabalhado com este foco exclusivo”²¹⁶.

Sobre as perguntas a serem utilizadas, explica o autor:

[...] o tema (problema) central a ser usado no *brainstorming* é colocado através de perguntas "como", p. ex.: como poderemos fazer para resolver o(s) impasse(s)? Como podemos conseguir recursos para pagar...? Como atender a estas necessidades...? Como podemos fazer juntos para solucionar o problema que os envolve? Como poderemos resolver o problema de forma que a situação fique boa para todos? Como solucionar o problema com pensamento coletivo?²¹⁷

Sobre a tempestade de ideias (*brainstorming*), Carlos de Vasconcelos defende que:

A tempestade de ideias é uma técnica adotada para a negociação das questões substantivas, para a identificação de interesses e opções. Trata-se de momento criativo, sem compromisso, sem vinculação. Daí por que se deve deixar acertado que as ideias que fluem não passam de imaginação criativa, sem qualquer sentido de proposta objetiva. A lógica é separar o ato criativo do ato crítico: inventar primeiro, decidir, caso haja consenso, depois. E deixar que fluam todas as possibilidades, sem censura. Como requisito para a tempestade de

²¹⁴ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 186.

²¹⁵ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 186.

²¹⁶ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 197.

²¹⁷ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 197.

ideias, deve-se definir o objetivo, mudar o ambiente, criar uma atmosfera informal, escolher um facilitador imparcial. Durante a sessão da tempestade de ideias, devem-se colocar os participantes lado a lado, para lidar, em conjunto, com o problema, convencionar a ausência de crítica, a confidencialidade e a socialização das ideias, produzir uma lista de ideias abordando o problema sob os mais variados enfoques, registrar as ideias em quadro-negro ou em grandes folhas de papel que todos possam ler²¹⁸.

Explica Vasconcelos que, ao final da tempestade de ideias, devem-se adotar critérios para identificar as melhores opções, atribuindo-se pesos a cada uma delas com base nas suas características²¹⁹. Afirma o autor que “caracterizam-se como mais fortes as opções substantivas, permanentes, abrangentes, definitivas, incondicionais e obrigatórias. Caracterizam-se como mais fracas as opções processuais, provisórias, parciais, condicionadas, contingentes e não obrigatórias”²²⁰.

Portanto, os envolvidos na mediação, na conciliação ou mesmo na negociação, devem estar abertos e preparados para o inesperado, uma vez que a partir da criatividade surgem propostas e soluções não previstas, mas que são capazes de atender aos interesses de todos.

2.2.15 Captação dos Interesses

Outro ponto fundamental é a captação dos reais interesses dos envolvidos. Muitas vezes não se diz expressamente quais são os objetivos pretendidos, assim cabe ao mediador e ao conciliador prosseguir a escuta ativa das falas e observar o comportamento das partes, buscando captar quais seus reais interesses.

Cabe, segundo Carlos de Vasconcelos, ao mediador “colaborar com os mediandos para que eles pratiquem uma comunicação construtiva

²¹⁸ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 186.

²¹⁹ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 186.

²²⁰ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 186.

e identifiquem seus interesses e necessidades comuns”²²¹. Segundo o autor:

Também é inerente ao ofício do conciliador facilitar a identificação das questões e interesses das partes, com vistas a uma autocomposição baseada nos princípios a ela aplicáveis. Conciliação não é acomodação de pessoas; não é jogo de “deixa disso”, em que se tolhe a dialética das narrativas, das escutas e das manifestações e construções que podem conduzir à identificação das reais necessidades e interesses comuns²²².

Antônio Carlos Ozório Nunes, por sua vez, relembra iceberg como metáfora do conflito:

[...] assim como um iceberg, pode ser pequeno na superfície e grande na parte submersa. Ao relatarmos inicialmente sobre os nossos conflitos contamos apenas o que está na superfície enquanto na parte submersa há muito mais a ser desvendado; se percebermos apenas a parte de cima não vamos ver o que está escondido e que precisa ser trazido à tona para a solução do problema ²²³.

Desse modo, assim como o iceberg, o conflito apresenta as posições como parte aparente e os interesses como parte submersa²²⁴.

Ricardo Goretti alerta que as posições aparentes nem sempre irão corresponder com os interesses:

Os interesses são considerados subjacentes, justamente por motivar a sustentação de uma posição. Isso significa que a atitude de um indivíduo que sustenta com afincos sua posição será sempre motivada por um ou mais interesses que

²²¹ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 30.

²²² VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 100.

²²³ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 161.

²²⁴ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 161.

podem ser revelados (situação na qual teremos a correspondência entre posições e interesses) ou permanecerem velados (caso em que a resolução consensual do conflito será dificultada pela inexistência de correspondência entre aquilo que se necessita e o que se diz necessitar)²²⁵.

Explica o autor que “enquanto não são revelados, os interesses permanecem ofuscados por posições defendidas muitas vezes sem qualquer correspondência com as necessidades efetivamente em jogo²²⁶.”

Assim, aconselha Carlos de Vasconcelos: “Concentrar-se nos interesses e não nas posições: concilie interesses, e não as posições. Os interesses definem o problema. Por trás de posições opostas, há interesses compatíveis, assim como interesses conflitantes”²²⁷.

Antônio Carlos Ozório Nunes assevera que “o mediador precisa mergulhar mais a fundo, para descobrir aquilo que está abaixo da linha da superfície e identificar os interesses; é necessário entender o que as pessoas estão pensando e sentindo e não conseguem dizer”²²⁸.

Explica Carlos de Vasconcelos que “os interesses mais poderosos são as necessidades humanas básicas (segurança, bem-estar econômico, sentimento de pertença, reconhecimento e controle sobre a própria vida)”²²⁹. Assim, “para a identificação desses interesses e necessidades no caso concreto, é importante elaborar uma lista”²³⁰.

Por isso, o mediador e o conciliador devem estar atentos aos reais interesses das partes por detrás de suas posições aparentes, para que se possa chegar em uma solução que atenda aos interesses, solucionando o conflito.

²²⁵ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: JusPodium, 2016, p. 148.

²²⁶ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: JusPodium, 2016, ps. 148 – 149.

²²⁷ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 185.

²²⁸ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 161.

²²⁹ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 185.

²³⁰ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 185.

2.2.16 Audição de Propostas Implícitas

Os conciliadores e mediadores devem estar atentos também acerca das propostas implícitas nas falas das partes, podendo utilizar a técnica da recontextualização para reinserir a proposta na sessão.

Consta na Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça sobre a audição das propostas implícitas que:

As partes de uma disputa, muitas vezes em razão de se encontrarem em um estado de ânimos exaltado, têm dificuldade de se comunicar em uma linguagem neutra e eficiente. Como resultado dessa comunicação ineficiente, as partes normalmente propõem soluções sem perceber que, de fato, estão fazendo isso²³¹.

Nas palavras de Carlos de Vasconcelos, o mediador deve estar “atento às propostas implícitas por trás dos desejos manifestados”²³².

Portanto, deve o mediador dar atenção a captação das propostas apresentadas implicitamente pelos mediandos, para reinserir essas sugestões no debate.

2.2.17 Disponibilidade de Tempo

A disponibilidade de tempo é essencial para a construção da solução do conflito. Sobre o tema pontua Antônio Carlos Ozório Nunes:

O tempo adequado para uma boa mediação é importante. É preciso tomar cuidado para que as conciliações e mediações não se transformem em atos mecânicos da corriqueira expressão: "tem acordo ou não?", pois esse não é meio adequado de se buscar uma autocomposição e será fazer o mais do mesmo, afastando o potencial criativo das

²³¹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 173.

²³² VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 162.

peessoas, na construção de acordos interessantes para elas²³³.

Carlos de Vasconcelos pontua:

É comum o alongamento da pré-mediação. Quando o mediador percebe animosidades, desejos de vingança ou desencontros grosseiros de posições, precisará de tempo para novas reuniões em separado, até que se verifique a mudança de atitude e se viabilize o encontro construtivo²³⁴.

Nas palavras de Carlos de Vasconcelos “não há diligência sem esmero e paciência”²³⁵. Assim, o tempo dedicado à “mediação é ditado pela complexidade do caso e pelas necessidades dos mediandos”²³⁶.

Portanto, a designação de, por exemplo, apenas dez minutos para uma audiência de mediação ou conciliação até pode não impedir a realização de um acordo, porém, certamente, irá afetar a solução de conflito em si, porque não haverá sequer tempo hábil para identificar os interesses.

2.2.18 Ambiente Adequado

O ambiente em que será realizada a mediação e a conciliação também afetará seu resultado.

Defende Carlos de Vasconcelos que se deve “trabalhar em sala bem iluminada e arejada, com isolamento acústico, mesa redonda e cadeiras no seu entorno, procurando-se estimular a descontração, sem hierarquia, podendo-se preferir que todos se sentem em círculo, dispensando a mesa”²³⁷.

²³³ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 227.

²³⁴ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 207.

²³⁵ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 229.

²³⁶ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 229.

²³⁷ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 241.

Para Antônio Carlos Ozório Nunes, “os locais para a mediação deverão ser espaços simples e acolhedores e que levem as pessoas a ficar bem à vontade”²³⁸. Segundo o autor:

Precisam ser ambientes adequados, confidenciais, e o ideal é que não tenham barulhos externos. São sempre bem-vindos vasos de plantas e uma decoração básica nas paredes; nada de luxo ou ostentação, pois o ambiente precisa ser informal. Além desse clima acolhedor é preciso tornar o ambiente reflexivo e são úteis lembretes visuais que mostrem a positividade do diálogo e das formas autocompositivas; a existência de pequenos quadros ou cartazes nas paredes e nos corredores, com frases e mensagens positivas e que ajudarão a criar este clima de acolhimento e de pacificação²³⁹.

É responsabilidade do mediador, conforme aponta Carlos de Vasconcelos, chegar com antecedência às audiências, “para verificar as condições ambientais, providenciar papéis e canetas para as devidas anotações, concentrar-se no que vão realizar, organizar mesa redonda, cadeiras em círculo e recepcionar os participantes”²⁴⁰.

Dentro do assunto ambiente, destaca-se a composição da mesa a ser utilizada para a realização da audiência de mediação ou conciliação.

Sobre os modelos de disposição da sala, o Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça apresenta três modelos adequados. São eles: mesa redonda, mesa retangular ou sem emprego de mesa²⁴¹.

A mesa redonda apresenta-se como modelo igualitário, no qual todos os participantes estarão em posição equidistante, afastando-se a hierarquia, de forma a se retirar o cunho de rivalidade e, ainda, facilitar a comunicação²⁴².

²³⁸ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 226.

²³⁹ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 226.

²⁴⁰ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 208.

²⁴¹ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, ps. 102-103.

²⁴² AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 103.

Já na mesa retangular, que é menos adequada que a mesa redonda, aconselha-se que os mediadores se sentam em um dos lados da mesa, ficando de frente para as partes. No entanto, tal disposição pode criar a sensação de autoridade do conciliador. Por outro lado, colocar as partes lado a lado, o que retira também o sentimento de rivalidade²⁴³.

Ainda, é possível a disposição do ambiente sem o emprego de mesa, retirando-se o objeto que de certa forma se impõe entre as partes. Sem a mesa, cria-se um ambiente mais informal²⁴⁴.

Assim, sobre a disposição da sala, indica-se como mais adequado o formato circular. Segundo Antônio Carlos Ozório Nunes “é uma excelente forma geométrica para um ambiente pacífico e restaurativo porque o círculo não faz distinção ou divisão entre os participantes”²⁴⁵. Afirma o autor:

O ambiente circular é agregador, conecta as pessoas, possibilita uma boa comunicação, evoca a horizontalidade nas relações e traz para o encontro os valores essenciais da autocomposição, tais como, a participação, o respeito, o senso de pertencimento, a interconexão, a escuta empática, o empoderamento, a interdependência, a integração das diferenças, a solidariedade, entre outros. Neste caso, o mediador e o comediador, se houver, ficam com as demais pessoas no círculo.²⁴⁶

Carlos de Vasconcelos, sobre a disposição do ambiente, ensina que “os mediandos não devem ficar frente a frente, como numa confrontação, mas lado a lado, em colaboração. Os advogados presentes devem estar sentados entre os mediadores e os respectivos clientes”²⁴⁷.

Nas palavras do referido autor, “o ambiente deve ser adequado à quantidade de participantes, com prevalência das cores verde ou azul

²⁴³ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 103.

²⁴⁴ AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013, p. 103.

²⁴⁵ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 226.

²⁴⁶ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 226.

²⁴⁷ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 241.

claro. A descontração de um ambiente de mediação supõe senso de humor, amorosidade, serenidade”²⁴⁸.

A disponibilidade de água e café também é indicada, além de papel e caneta. Sobre isso, coloca Antônio Carlos Ozório Nunes:

É importante que o local da realização da mediação tenha água para as pessoas e, se possível, um café com bolacha, para que todos se sintam ainda mais à vontade. É imprescindível que tenha folhas de papéis sulfite e um quadro ou um cavalete com papel *flip-chart*, para a melhor realização das dinâmicas de negociação e dos *brainstormings*; papéis adesivos de vários tamanhos e cores, do tipo “*post it*”, e canetas coloridas, também são importantes²⁴⁹.

Por isso, no âmbito judicial é importante que seja fornecido pelos tribunais esses itens, em especial destacando-se sala adequada para a realização da mediação ou da conciliação.

Araken de Assis arremata acerca dos meios para gerar o clima favorável à interação: “Impõem-se cogitar da exata localização das pessoas na sala, propiciando-lhes comodidades de luz e temperatura, e da facilitação do contato visual e auditivo, e da atitude positiva do mediador ou do conciliador”²⁵⁰.

Assim, após a apresentação das diversas ferramentas da autocomposição, no tópico a seguir, será analisado como elas vêm sendo aplicadas no âmbito da justiça estadual catarinense na atualidade.

²⁴⁸ VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016, p. 241.

²⁴⁹ OZÓRIO NUNES. Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 227.

²⁵⁰ ASSIS, Araken de. **Processo Civil Brasileiro, Volume I: Parte Geral: Fundamentos e Distribuição de Conflitos**. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 100.

CAPÍTULO TERCEIRO: AS AUDIÊNCIAS DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO NO PODER JUDICIÁRIO CATARINENSE

O presente capítulo será direcionado às audiências de mediação e conciliação na Justiça Estadual Catarinense, apresentando-se os dados colhidos em unidades judiciárias do Estado e, por fim, destacando-se os pontos que carecem de maior investimento.

3.1 ONDE ESTAMOS

O presente estudo de caso tem como problema saber como estão ocorrendo as audiências de conciliação e mediação e a aplicação das técnicas inerentes à autocomposição na Justiça Estadual Catarinense, na atualidade. Portanto, o presente trabalho encontra-se no âmbito da Jurimetria.

A Jurimetria é apresentada por Marcelo Guedes Nunes “como a disciplina do conhecimento que utiliza a metodologia estatística para investigar o funcionamento de uma ordem jurídica”²⁵¹.

Segundo o autor, “a Jurimetria parte da premissa de que o direito não se esgota no estudo teórico das leis. Temos de estudar também os processos de decisão através dos quais todas as normas, gerais e individuais, são formuladas”²⁵². Desse modo:

A Jurimetria também assume que este estudo precisa ser concreto, ou seja, deve situar seu objeto no tempo e no espaço e investigar os principais fatores capazes de interferir nos seus resultados. E a Jurimetria acredita que o estudo dos processos de decisão deve abandonar pretensões deterministas e admitir no ambiente acadêmico aquilo que sempre se admitiu no ambiente profissional: que a complexidade da ordem jurídica não permite afirmações absolutas e que o direito, como tudo que envolve a vontade humana, é variável e incerto. Portanto, compreender o direito é, antes de tudo,

²⁵¹ NUNES, Marcelo Guedes. **Jurimetria: como a estatística pode reinventar o direito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 115.

²⁵² NUNES, Marcelo Guedes. **Jurimetria: como a estatística pode reinventar o direito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 30.

descrever suas variabilidades e controlar (não extirpar) suas incertezas²⁵³.

Assim, no presente tópico, serão apresentados os dados colhidos, via formulário digital, em sete unidades judiciárias do Estado de Santa Catarina: Primeira Vara da Comarca de Araquari, Primeiro Juizado Especial Cível de Balneário Camboriú, Juizado Especial Cível e Criminal da UFSC, Sexta Vara Cível da Comarca de Joinville, Segunda Vara Cível de São José, Primeira Vara da Comarca de Tijucas e Segunda Vara Cível da Comarca de Curitibaanos.

Essas unidades foram selecionadas pelo critério aleatório, tendo sido substituídas aquelas em que não se obteve resposta nos prazos estipulados.

Portanto, tem-se, como delimitação espacial, as unidades judiciárias da Justiça Estadual Catarinense, em particular unidades com atribuição cível (varas cíveis, varas únicas, juizados especiais).

Quanto à delimitação temporal, adotou-se como parâmetro o ano de 2018, em especial os meses de setembro, outubro e novembro.

Conforme já alertado na introdução, a resposta a ser desenvolvida na presente pesquisa engloba as seguintes variáveis: designação ou não de audiências de mediação e conciliação, existência de mediadores, aplicação ou não das técnicas e a obtenção de dados junto às unidades judiciárias.

Sobre a política pública objeto de estudo no presente trabalho, pondera André Gomma de Azevedo:

A abordagem do conflito pretendida da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça foi no sentido de que aquele pode, se conduzido com técnica adequada, ser um importante meio de conhecimento, amadurecimento e aproximação de seres humanos e, quando adequadamente impulsionado pelo Poder Judiciário, impulsionar também relevantes alterações quanto ao seu papel e aos níveis de satisfação da população com a administração da Justiça. Constatou-se que, atualmente, em grande parte, o ordenamento jurídico processual, que se dirige

²⁵³ NUNES, Marcelo Guedes. **Jurimetria: como a estatística pode reinventar o direito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 30.

predominantemente à pacificação social [...]”²⁵⁴.

Na opinião de Ricardo Goretti, “a primeira condição objetiva para que a mediação seja difundida no âmbito do Poder Judiciário brasileiro como uma via adequada de acesso à justiça consiste na provisão de recursos financeiro e humanos”²⁵⁵.

Assim, dividiu-se os resultados obtidos em tópicos próprios para cada uma das perguntas realizadas.

3.1.1 Quantidade de Mediadores e Conciliadores

No tocante à quantidade de mediadores, conforme dados coletados, nas unidades objeto de pesquisa, observou-se que a média de mediadores por unidade judiciária alcança o número de seis.

Isso porque foram sete unidades pesquisadas, as quais, em conjunto, possuem o número de quarenta e dois conciliadores e mediadores, obtendo-se assim a média de seis mediadores e conciliadores por unidade judiciária.

Destaca-se que esse número foi alavancado por Florianópolis, representada pelo Juizado Especial Cível e Criminal da UFSC, o qual possui dezoito mediadores e conciliadores.

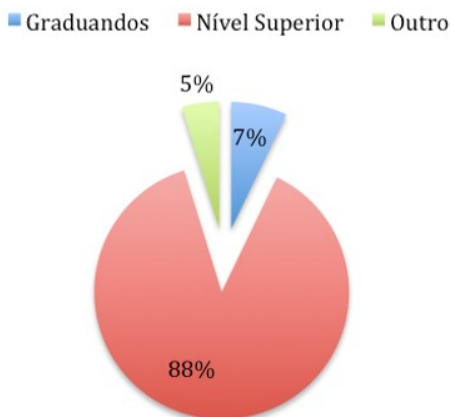
3.1.2 Qualificação dos Mediadores e Conciliadores

Em relação à qualificação dos mediadores e conciliadores, nas unidades objeto de pesquisa, coletou-se dados acerca do nível de escolaridade e realização de curso específico acerca das técnicas autocompositivas.

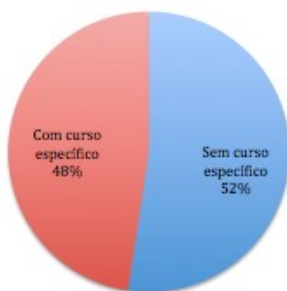
No tocante à escolaridade, observou-se que 88,095% dos conciliadores e mediadores nas unidades pesquisadas possui nível superior, 7,143% são graduandos e apenas 4,762% não possuem nível superior e não são graduandos:

²⁵⁴ SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013, p. 15.

²⁵⁵ GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: JusPodium, 2016, p. 185.



Quanto à formação, constatou-se que menos da metade dos mediadores e conciliadores possui treinamento específico, pois do total de quarenta e dois mediadores e conciliadores das unidades pesquisadas, apenas vinte possuem curso específico em mediação e conciliação, isto é o equivalente a 47,61%:



Portanto, em termos de formação dos mediadores e conciliadores, nas unidades judiciais pesquisadas, menos da metade dos mediadores e conciliadores possui curso específico na área.

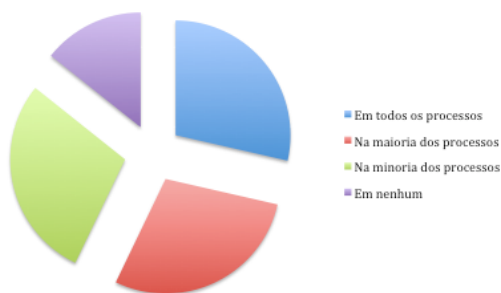
3.1.3 Designação de Audiência de Mediação e Conciliação

Outro ponto de interesse na presente pesquisa, é a variável referente à designação de audiências de mediação e conciliação e em qual quantidade de casos.

A partir dos dados coletados, observou-se que em 14,28% das unidades judiciárias pesquisadas não são designadas audiências exclusivamente de mediação ou conciliação.

Já em 28,57% das unidades judiciárias pesquisadas, são designadas audiências de mediação ou conciliação em todos os casos.

Em igual percentual, tem-se unidades judiciárias em que são designadas audiências de mediação ou conciliação na maioria dos processos e, ainda no mesmo percentual, na minoria dos processos.



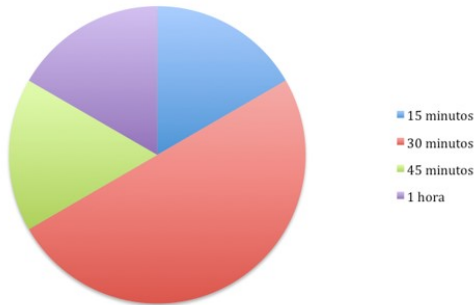
Assim, em relação à designação ou não de audiências de mediação e conciliação, bem como em quais casos, verificou-se que há disparidade entre as unidades pesquisadas, indicando-se que deve haver disparidade também em nível estadual.

3.1.4 Tempo Disponibilizado para as Audiências de Mediação e Conciliação

Pesquisou-se ainda a organização das pautas de audiências no tocante ao tempo disponibilizado para cada sessão.

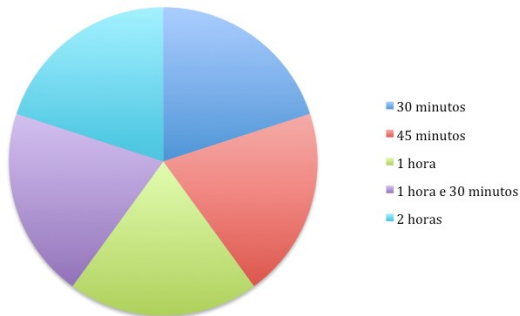
Nesse ponto, dividiu-se a coleta de dados referentes às audiências de mediação e às audiências de conciliação, uma vez que, como a mediação exige maior preocupação com a litigiosidade remanescente, conforme explicado nos capítulos anteriores, é indicado maior lapso temporal para sua realização.

Assim, quanto às audiências de conciliação, observou-se que metade das unidades judiciárias pesquisadas adotam o tempo de trinta minutos para realização desse tipo de audiência, porém em outras unidades são fixados quinze minutos, quarenta e cinco minutos e até mesmo uma hora:



Já as audiências de mediação apresentam ainda mais diversidade no tocante ao tempo designado, não tendo sido encontrado nenhuma fixação de tempo igual nas unidades pesquisadas, sendo que, em algumas, não se designam audiência de mediação, apenas de conciliação.

Assim, foram constatados diferentes tempo para realização de audiência de mediação: trinta minutos, quarenta e cinco minutos, uma hora, uma hora e meia e duas horas:



Assim, também no tocante ao tempo para realização das audiências, há divergência entre as unidades pesquisadas.

3.1.5 Quantidade de Mediadores/Conciliadores por Audiência

Coletaram-se, também, dados referentes à quantidade de mediadores ou conciliadores por audiências.

Nesse ponto, constatou-se que na maioria das unidades judiciárias pesquisadas apenas um mediador ou conciliador realiza a audiência, sendo essa a prática em 83,33% das unidades pesquisadas.

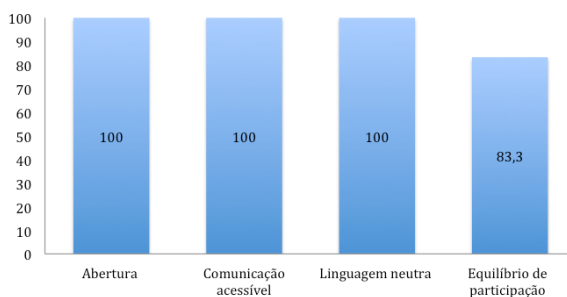
Em apenas uma unidade pesquisada é adotada a comediação, com a participação de três mediadores ou conciliadores por audiência.

3.1.6 Técnicas Utilizadas pelos Mediadores e Conciliadores

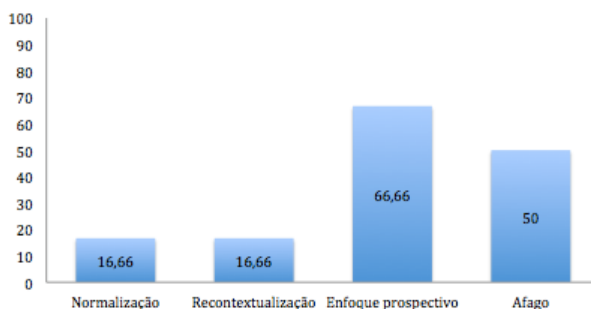
As técnicas da autocomposição foram objeto do capítulo segundo desse trabalho, no qual foram apresentadas as diversas técnicas e as suas características.

No presente tópico, buscam-se apresentar os dados colhidos quanto à aplicação na prática dessas técnicas, isto é, visa-se saber se as mesmas são aplicadas no âmbito do Poder Judiciário Catarinense ou não.

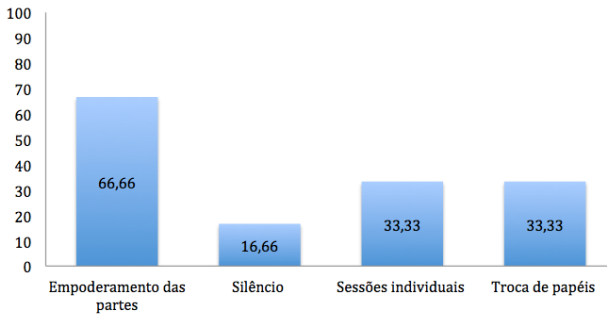
A partir dos dados coletados, constatou-se que em 100% das unidades pesquisadas são aplicadas as técnicas da abertura, comunicação acessível e linguagem neutra. Já a ferramenta do equilíbrio de participação é utilizada em 83,33% das unidades:



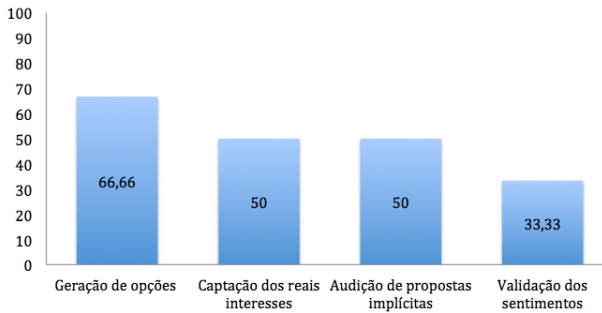
Por outro lado, a normalização e a recontextualização são pouco utilizadas, sendo que apenas em 16,66% das unidades pesquisadas há aplicação dessas técnicas. O enfoque prospectivo é aplicado em 66,66% das unidades e o afago em metade das unidades pesquisadas:



O empoderamento das partes, por sua vez, é utilizado em 66,66% das unidades pesquisadas. Já a técnica do silêncio em apenas 16,66%, contra 33,33% de utilização da sessões individuais e da troca de papéis:



A geração de opções é aplicada em 66,66% das unidades judiciárias pesquisadas, enquanto a captação dos reais interesses e a audição de propostas implícitas é utilizada em apenas metade. A ferramenta de validação dos sentimentos é utilizada em 33,33% das unidades objeto da pesquisa:



Portanto, as técnicas mais utilizadas são abertura, comunicação acessível e linguagem neutra. Já às técnicas menos utilizadas são normalização, recontextualização e silêncio.

3.1.7 Principais Motivos da não Realização de Acordo

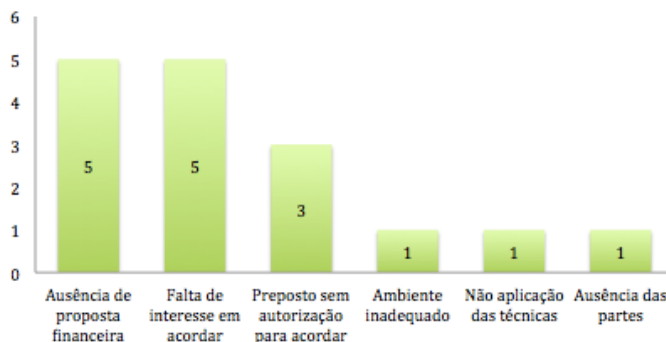
Outro tópico de pesquisa diz respeito aos motivos da não realização de acordo nas unidades judiciárias objeto da pesquisa.

Em 83,33% das unidades judiciárias pesquisadas, que realizam audiência específica para mediar ou conciliar, apontaram-se como motivos para não realização de acordo a ausência de proposta financeira trazida pela parte ré e a falta de interesse em acordar (interesse em prolongar o litígio).

Ainda, em 50% das unidades pesquisadas, atribuiu-se a não realização de acordos também em razão da falta de autorização dos prepostos para transigir.

Em apenas 16,66% das unidades pesquisadas, considerou-se o ambiente inadequado e a não aplicação das técnicas de mediação e conciliação como principais fatores da não realização de acordos.

Por fim, a ausência das partes nas audiências de mediação e conciliação também foi citada como um dos principais motivos para a não realização de acordos em 16,66% das unidades pesquisadas.



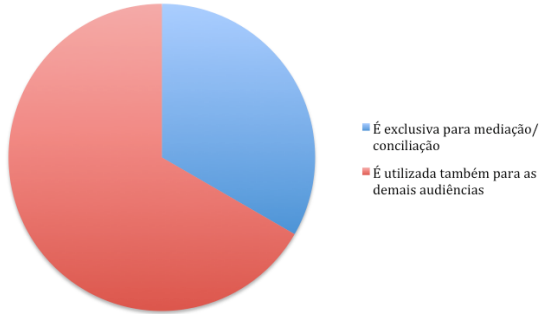
Assim, nas unidades judiciárias pesquisadas, foram esses os motivos apontados para a não realização de acordos.

3.1.8 Sobre o Ambiente

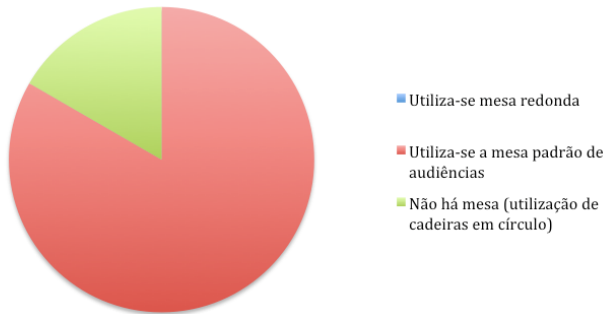
Acerca do ambiente em que são realizadas as audiências de mediação e conciliação também foram colhidos dados nas unidades judiciárias objeto de pesquisa.

Sobre a sala utilizada para as audiências de mediação e conciliação, constatou-se que a maior parte das unidades utiliza a mesma sala das

demais audiências (66,66%) para realização de mediação e conciliação, enquanto apenas 33,33% das unidades possui sala exclusiva para a autocomposição^[1]_{SEFJ}.



Em relação à mesa, nenhuma das unidades pesquisadas possui mesa redonda^[1]_{SEFJ}, 83,33% das unidades utiliza a mesa padrão de audiência, que como anteriormente detalhado não é própria para as técnicas autocompositivas. Ainda, em uma única unidade, a qual corresponde à 16,66%, não se utiliza mesa, mas sim cadeiras em círculo.



No tocante ao espaço das salas de audiência de mediação e conciliação, constatou-se que todas as unidades judiciárias pesquisadas possuem espaço suficiente para mais de quatro pessoas, sendo que uma (16,66%) possui espaço inclusive para mais de oito pessoas.

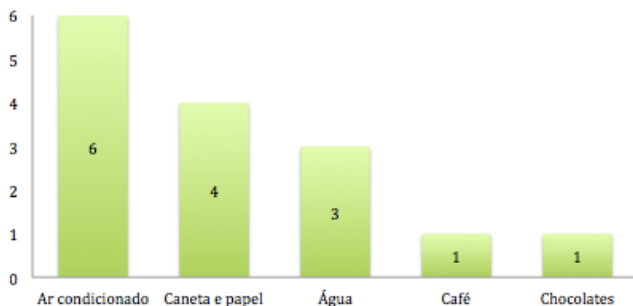


Já a pintura das paredes da sala de audiências de mediação e conciliação nas unidades judiciárias pesquisadas é predominantemente branca (66,66%), sendo que uma unidade possui sala de audiência em cor azul (16,66%) e uma em cor palha (16,66%):



Quanto aos itens que são disponibilizados às partes participantes das audiências de mediação ou conciliação, constatou-se que todas as unidades pesquisadas possuem ar condicionado, apenas 66,66% oferecem caneta e papel, 50% oferecem água e apenas 16,66% oferecem café.

Destaca-se que, em uma das unidades objeto da pesquisa, são oferecidos chocolates aos mediandos.



Assim, o ambiente das salas de audiência de mediação e conciliação das unidades judiciárias pesquisadas nem sempre se mostrou próprio as técnicas autocompositivas, em especial no tocante à utilização de mesa redonda e ambiente diferenciado, com pintura em outra cor, por exemplo.

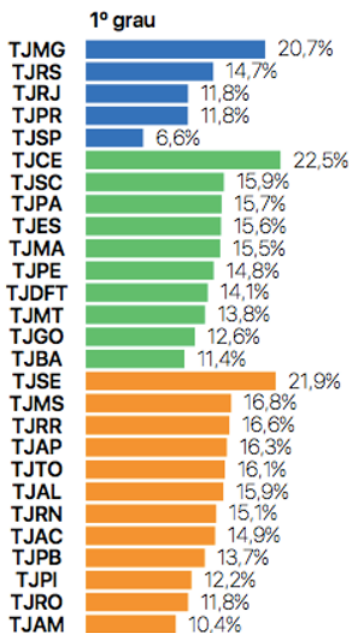
Por outro lado, constatou-se que as salas de audiências utilizadas nessas unidades possuem espaço adequado, já que comportam pelo menos cinco pessoas, bem como possuem ar condicionado, comodidade essencial nos dias mais quentes.

3.1.9 Quantidade de Acordos Realizados

Como último item de estudo, apresentam-se os dados colhidos no tocante à quantidade de acordos realizados nas unidades judiciárias objeto de estudo.

A média de acordos realizados nas unidades judiciárias pesquisadas foi de 33,33% de acordos, isto é, acima da média estadual do primeiro grau do Tribunal de Justiça de Santa Catarina do ano de 2017, a qual, conforme o relatório do Conselho Nacional de Justiça, Justiça em Números²⁵⁶, foi de 15,9% de acordos:

²⁵⁶ CNJ. **Justiça em Números** 2018: ano-base 2017/Conselho Nacional de Justiça - Brasília: CNJ, 2018, p. 139.



Destaca-se a unidade que não designa audiência de mediação e conciliação, mas que possui índice de acordo de 20%, igual e até mesmo superior a outras unidades pesquisadas em que há designação específica de audiência de mediação e conciliação.

Por outro lado, apurou-se que as unidades judiciárias em que os mediadores e conciliadores são em maior número ou possuem curso específico na área, o índice de acordo é maior.

Ainda, verificou-se que a designação de audiências de mediação e conciliação em casos selecionados (isto é, na minoria dos processos), também demonstrou um aumento no índice de acordos.

Portanto, foi observada a incidência de diversas variáveis no tocante à realização de acordos ou não, as quais ultrapassam a aplicação das técnicas autocompositivas e alcançam questões sociais, econômicas e culturais.

3.2 AONDE QUEREMOS IR

No presente tópico, apresentar-se-ão propostas referentes aos pontos a serem aperfeiçoados, com o intuito de auxiliar a aplicação e direcionamento dos recursos pessoal e financeiro.

Ensina Marcelo Guedes Nunes: “Conhecer a realidade é o primeiro passo para transformá-la. A lição que subjaz a todo esforço de pesquisa empírica séria é que ninguém muda aquilo que ignora²⁵⁷”.

Opina Antônio Carlos Ozório Nunes que “os novos desafios exigem olhares abrangentes e formas criativas de atuação frente à realidade. É preciso afastar as propostas unidirecionais, compartimentalizadas, reducionistas”²⁵⁸.

Reconhece-se que muito já se caminhou em termos de autocomposição no Estado de Santa Catarina e que são diversos os pontos positivos na constatação realizada por meio do formulário digital.

No tocante aos pontos a serem aperfeiçoados, destacam-se algumas questões que podem receber maior atenção e investimento.

Primeiramente, ressalta-se a necessidade de formação dos mediadores e conciliadores, ponto fundamental para a implementação da cultura da autocomposição e para realização adequada das audiências.

Menos da metade dos mediadores e conciliadores, nas unidades judiciárias pesquisadas em Santa Catarina, possui curso específico na área de mediação e conciliação, apesar dos esforços legislativos e da oferta de cursos existente.

Essa realidade poderia ser modificada com a maior disponibilização e divulgação de cursos, os quais poderiam se dar inclusive de forma online, atingindo maior número de pessoas e atendendo os interessados das comarcas do interior catarinense.

O maior número de mediadores e conciliadores por comarca também pode ser incentivado, uma vez que possibilitaria a utilização de comediação, isto é, realização da mediação em duplas, o que agiliza os trabalhos e divide as responsabilidades.

Com a realização de cursos específicos na área de forma acessível e com maior número de mediadores e conciliadores em cada unidade judiciárias, alcançar-se-á o incentivo à aplicação das técnicas autocompositivas, pois haverá preparação das pessoas envolvidas e em número adequado para sobrecarregar os mediadores e conciliadores.

No tocante ao ambiente, constatou-se que a maioria das unidades judiciárias pesquisadas não possuem um ambiente diferenciado para a mediação e a conciliação, sendo utilizada a sala padrão de audiência, a

²⁵⁷ NUNES, Marcelo Guedes. **Jurimetria: como a estatística pode reinventar o direito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 173.

²⁵⁸ OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 129.

qual apresenta formato embativo, que não é adequado às práticas autocompositivas.

Assim, poderia haver maior investimento por parte do Tribunal de Justiça na compra de mesas redondas e criação de um ambiente próprio para essas audiências de mediação e conciliação.

Nas reformas e novas construções de fóruns, é cabível haver um cuidado arquitetônico maior com as salas destinadas à mediação e à conciliação, com um projeto harmônico que auxilie na criação de um espaço propício à autocomposição.

Ainda, outra sugestão a ser desenvolvida é a elaboração de uma cartilha para auxiliar o procedimento a ser tomado nas unidades judiciárias de Santa Catarina quanto à designação de audiências em todos os casos ou apenas em alguns casos selecionados, já que esse ponto apresentou disparidade nas unidades pesquisadas.

Referida cartilha poderia também conter orientações no tocante ao tempo a ser designado em cada tipo de audiência, auxiliando as unidades judiciárias na organização de suas pautas de audiências.

Referida proposta de cartilha, no entanto, não deve ser fechada, mas se apresentar como parâmetro, permitindo a flexibilidade em cada unidade judiciária em razão da realidade de cada comarca.

Por último, as duas principais causas apontadas para a não realização de acordos (ausência de proposta financeira trazida pela parte ré e a falta de interesse em acordar), podem ser combatidas com o incentivo a realização de propostas e desestímulo ao interesse e persistência no litígio.

Sobre as técnicas autocompositivas, Julio Guilherme Müller pontua que parte do desafio é “a incorporação desta consciência até a consolidação de hábitos e formação de uma cultura mais conciliadora e menos litigante”²⁵⁹.

Referido autor pontua a necessidade de “uma nova cultura, novos hábitos, um novo ethos, uma nova ética profissional e processual, priorizando soluções negociadas para os conflitos e as soluções processuais [...]”²⁶⁰.

²⁵⁹ MÜLLER, Julio Guilherme. **Apontamentos sobre Conciliação e Mediação**. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; MIRANDA DE OLIVEIRA, Pedro. (Org.). *Panorama Atual do Novo CPC 2*. Florianópolis, Empório do Direito, 2017, p. 277.

²⁶⁰ MÜLLER, Julio Guilherme. **Apontamentos sobre Conciliação e Mediação**. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; MIRANDA DE OLIVEIRA, Pedro. (Org.). *Panorama Atual do Novo CPC 2*. Florianópolis, Empório do Direito, 2017, p. 277.

Essa transformação cultural pode ser estimulada também pelas práticas do Poder Judiciário, o qual, a partir de suas diretrizes, influencia o modo de se perceber os conflitos e de buscar suas soluções.

Portanto, a observação dos dados de unidades judiciárias do Poder Judiciário de Santa Catarina demonstrou como as técnicas da autocomposição estão difundidas nesse âmbito, bem como os esforços existentes para a solução adequada dos conflitos.

Assim, existem pontos a serem aprimorados no tocante às audiências de mediação e conciliação; no entanto, esse aperfeiçoamento está ao alcance de nossa realidade, considerando a potencialidade e interesse dos Magistrados e Servidores do Poder Judiciário Catarinense.

CONCLUSÃO

O trabalho realizado, conceituou o conflito e as suas formas de administração e solução, chamadas de meios autocompositivos (aqueles em que a decisão é tomada pelas próprias partes) e heterocompositivos (em que um terceiro ou terceiros irão decidir sobre o conflito).

Em seguida, direcionou-se o enfoque especificamente para a mediação e a conciliação, aprofundando-se seus conceitos, seu histórico e suas características. Foram apresentadas as diversas técnicas ou ferramentas inerentes à autocomposição.

Ainda, apresentaram-se os dados colhidos em unidades judiciárias do Estado de Santa Catarina acerca das audiências de mediação e conciliação, destacando os pontos que carecem de maior investimento.

A pesquisa desenvolvida possibilitou, como resultado, as seguintes conclusões acerca da aplicação das práticas autocompositivas.

No que diz respeito ao conflito, concluiu-se que:

a) O conflito pode ser conceituado como a divergência de interesses, opiniões ou valores, possuindo aspectos positivos.

b) Os conflitos podem ser administrados e solucionados por meios heterocompositivos (processo judicial e arbitragem) e meios autocompositivos (negociação, conciliação e mediação).

Em relação a mediação e a conciliação, teve-se como conclusão:

c) A mediação e a conciliação são meios autocompositivos de solução de conflitos, diferenciando-se entre si em razão do nível de relacionamento entre as partes, pois a mediação busca evitar a litigiosidade remanescente, isto é, preocupa-se com o relacionamento futuro.

d) A autocomposição, embora não possua um procedimento fixo, conta com uma série de técnicas, também denominadas ferramentas, que auxiliam os envolvidos à solucionar o conflito.

Por fim, em relação à práticas autocompositivas na Justiça Estadual Catarinense, concluiu-se:

e) As práticas da autocomposição encontram-se difundidas pela Justiça Estadual Catarinense, sendo aplicadas na maioria dos casos, ainda que nem sempre resultem em acordo.

f) Existem ainda pontos específicos a serem aperfeiçoados, em especial no tocante à quantidade e formação dos mediadores e conciliadores, aos investimentos em mesas redondas, à elaboração de cartilha para auxiliar no procedimento e tempo destinado a essas

audiências e, por fim, incentivo à realização de propostas e desestímulo ao interesse no litígio.

Conforme defende André Gomma de Azevedo, “os operadores da área do Direito estão deontologicamente ligados à pacificação social e à preservação e aperfeiçoamento de relações sociais”²⁶¹. Assim, a utilização das práticas compositivas com técnica e de forma adequada vem ao encontro dessa responsabilidade.

Nesse interim, a presente pesquisa, em formato de estudo de caso, trouxe em seu bojo conteúdo propositivo, visando auxiliar a aplicação adequadas das técnicas autocompositivas para a solução de conflitos no Poder Judiciário de Estado de Santa Catarina, contribuindo para a formação de uma nova cultura de administração de conflitos.

Desse modo, no presente estudo de caso, considerou-se tão importante saber onde estamos quanto saber aonde queremos chegar.

²⁶¹ SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. Atlas, 2013, p 17.

REFERÊNCIAS

ABREU, Pedro Manoel. **Acesso à Justiça e Juizados Especiais**. 2ª ed. Florianópolis: Conceito, 2008.

ABREU, Pedro Manoel. **A audiência prévia de conciliação e saneamento**. Revista Jurídica (FURB. Impresso), v. 1/2, p. 171-183, 1997.

ABREU, Pedro Manoel. **Processo e democracia**: o processo jurisdicional como um *locus* da democracia participativa e da cidadania inclusiva no estado democrático de direito. São Paulo: Conceito Editorial, 2011.

ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. **Mediação de Conflitos**. Salvador: JusPodium, 2016.

ÁLVAREZ, Gladys Stella. **La mediación y el acceso a justicia**. Buenos Aires: Rubinzal Culzoni Editores, 2003.

ASSIS, Araken de. **Processo Civil Brasileiro, Volume I: Parte Geral: Fundamentos e Distribuição de Conflitos**. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Edição Curso a Distância. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013.

BARCELLAR, Roberto Portugal. Coleção Saberes do Direito - Vol. 53 - **Mediação e Arbitragem**, 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

BRASIL. Lei 13.105 de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm> acesso em 10/07/2018.

CAPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988 (reimpresso em 2002).

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

CNJ. **Resolução 125/2010**. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>> acesso em 02/06/2018.

COOLEY, John W. **The Mediator's Handbook**. Ed. National Institute for Trial Advocacy, 2006.

DIDIER JR., Fredie (Coord.). **Coleção Novo CPC: Doutrina Seleccionada**. Parte geral. 2ª ed. Salvador: JusPodivm, 2016.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil, VI**. 1. 15ª ed. Salvador: JusPodivm, 2013.

FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008.

FISHER, Roger et al. **Como chegar ao Sim: a negociação de acordos sem concessões**. 2ª ed. São Paulo: Imago, 2005.

EGGER, Ildemar. **O Papel do Mediador**. Publicado em <<http://www.egger.com.br/ie/mediacao.htm>> acesso 10/05/2017.

ENTELMAN, Remo F. **Teoria de Conflictos: hacia un nuevo paradigma**. Barcelona: Gedisa, 2002.

GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano. **Mediação e Gerenciamento do Processo**. São Paulo: Atlas, 2012.

GORETTI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. Salvador: JusPodium, 2016.

KRISNAMURTI. **Sobre os Conflitos**. São Paulo: Cultrix: 1999.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MEDAUR, Odete. **Direito Administrativo Moderno**. 20ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MEZZAROBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de Metodologia da Pesquisa no Direito**. 7ª ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

MÜLLER, Julio Guilherme. **Apontamentos sobre Conciliação e Mediação**. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos; MIRANDA DE OLIVEIRA, Pedro. (Org.). **Panorama Atual do Novo CPC 2**. Florianópolis, Empório do Direito, 2017.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Novo Código de Processo Civil**. São Paulo: Método, 2016.

NUNES, Marcelo Guedes. **Jurimetria: como a estatística pode reinventar o direito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

OZÓRIO NUNES, Antônio Carlos. **Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

PELUZO, Antônio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coords.). **Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional**. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

PILATI, José Isaac. **Propriedade & Função Social na Pós-modernidade**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei; LAMY, Eduardo de Avelar. **Teoria Geral do Processo**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

ROCHA, Leonel Severo; SCHWARTZ, Germano; CLAM, Jean. **Introdução à teoria do sistema autopoiético do Direito**. 2ª ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado: 2013.

ROCHA, Caio Vieira, SALOMÃO, Luis (coords.). **Arbitragem e Mediação - A Reforma da Legislação Brasileira**, 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2017.

ROSENBERG, Marshall. **Comunicação Não Violenta**. São Paulo: Ágora, 2006.

SCAVONE JÚNIOR, Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem - Mediação e Conciliação**, 7ª ed. São Paulo: Forense, 2016.

SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**, 4ª ed. São Paulo: Método, 2017.

VASCONCELOS, Carlos de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2016.

WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WARAT, Luis Alberto (Org.). **Em nome do acordo: A mediação no direito**. Florianópolis: ALMED, 1998.

YARN, Douglas H. **Dictionary of Conflict Resolution**. São Francisco: Ed. Jossey Bass, 1999.

APÊNDICE I – FORMULÁRIO

Unidade judiciária (Ex. XX Vara Cível da Comarca da YYY):

Total de conciliadores/mediadores:

Número de conciliadores/mediadores com nível superior:

Número de conciliadores/mediadores graduandos:

Número de conciliadores/mediadores que realizaram curso específico em mediação/conciliação:

Casos em que são designadas audiências de mediação / conciliação:

- Em todos os processo
- Na maioria dos processos
- Na minoria dos processos
- Em nenhum

Tempo disponibilizado para cada audiência de conciliação:

- 15 minutos
- 30 minutos
- 45 minutos
- 1 hora
- 1 hora e 30 minutos
- 2 horas
- Mais de 2 horas

Tempo disponibilizado para cada audiência de mediação:

- 15 minutos
- 30 minutos
- 45 minutos
- 1 hora
- 1 hora e 30 minutos
- 2 horas
- Mais de 2 horas

Quantidade média de mediadores/conciliadores por audiência:

- 1 mediador/conciliador por audiência
- 2 mediadores/conciliadores por audiência
- 3 mediadores/conciliadores por audiência
- 4 ou mais mediadores/conciliadores por audiência

Quantidade aproximada de acordos realizados:

- 10% das audiências resultam em acordo
- 20% das audiências resultam em acordo
- 30% das audiências resultam em acordo
- 40% das audiências resultam em acordo
- 50% das audiências resultam em acordo
- 60% das audiências resultam em acordo
- 70% das audiências resultam em acordo
- 80% das audiências resultam em acordo
- 90% das audiências resultam em acordo
- 100% das audiências resultam em acordo

Assinale as técnicas utilizadas pelos mediadores / conciliadores:

- Abertura (explicação de como funcionará a audiência)
- Comunicação acessível (linguagem de fácil compreensão)
- Linguagem neutra (não favorecimento de nenhuma das partes)
- Equilíbrio de participação (mesmo tempo para cada parte falar)
- Normalização (ênfase que conflito é algo comum)
- Recontextualização (apresentar os fatos por uma nova perspectiva)
- Enfoque prospectivo (visão para o futuro com perspectiva para solução do conflito)
- Afago (reforço positivo acerca da tentativa de solução do conflito)
- Empoderamento das partes (reforçar a capacidade das partes em resolver o conflito)
- Silêncio (momentos de silêncio para reflexão)
- Sessões individuais (conversa em separado com cada parte)
- Troca de papéis (colocar-se no lugar do outro)
- Geração de opções (possibilidades de solução do conflito)
- Captação dos reais interesses (percepção além da posição aparente das partes)
- Audição de propostas implícitas (captar proposta)
- Validação dos sentimentos (reconhecer os sentimentos das partes)
- Nenhuma das técnicas mencionadas acima
- Outro: _____

Assinale os principais motivos nos casos em que não é possível realizar acordo:

- Ausência de proposta financeira trazida pela parte ré
- Preposto sem autorização para acordar
- Falta de interesse em acordar (interesse em prolongar o litígio)
- Ambiente inadequado (sala desconfortável em razão de tamanho, temperatura e etc)
- Não aplicação das técnicas de mediação e conciliação acima descritas
- Nenhum dos motivos elencados acima
- Outro: _____

Sobre a sala de audiência utilizada para mediação / conciliação:

- É exclusiva para mediação/conciliação
- É utilizada também para as demais audiências

Sobre a mesa:

- Utiliza-se mesa redonda
- Utiliza-se a mesa padrão de audiências
- Não há mesa (utilização de cadeiras em círculo)

O espaço da sala de audiências de mediação / conciliação é suficiente:

- Para 4 pessoas
- Para mais de 4 e menos de 8 pessoas
- Para 8 ou mais pessoas

A pintura das paredes da sala de audiências de mediação / conciliação:

- É de cor branca
- Outro: _____

Assinale os itens que são disponibilizados às partes participantes das audiências de mediação / conciliação:

- Ar condicionado
- Água
- Café
- Caneta e papel
- Nenhum dos itens acima
- Outro: _____

APÊNDICE II – GRÁFICOS

Gráfico 1: Formação dos mediadores e conciliadores

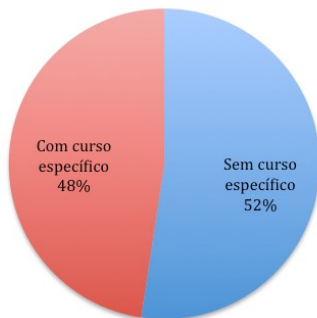


Gráfico 2: Escolaridade dos mediadores e conciliadores

■ Graduandos ■ Nível Superior ■ Outro

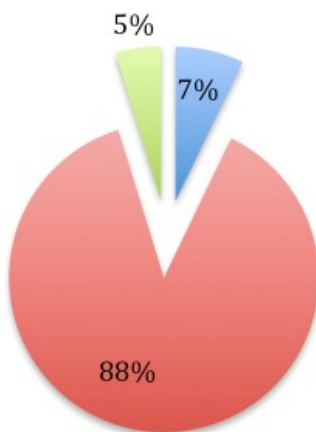


Gráfico 3: Designação de audiências de mediação e conciliação

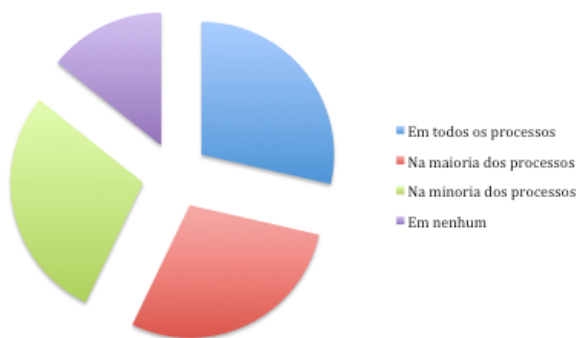


Gráfico 4: Tempo destinado às audiências de conciliação



Gráfico 5: Tempo destinado às audiências de mediação

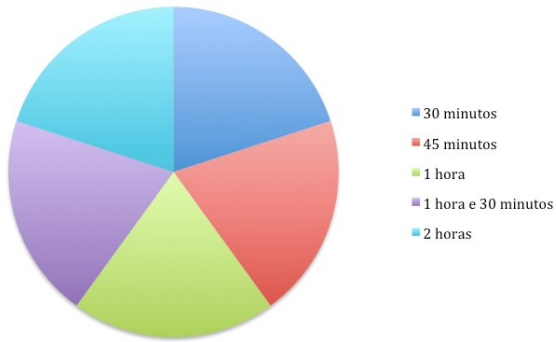


Gráfico 6: Aplicação das técnicas autocompositivas – parte I

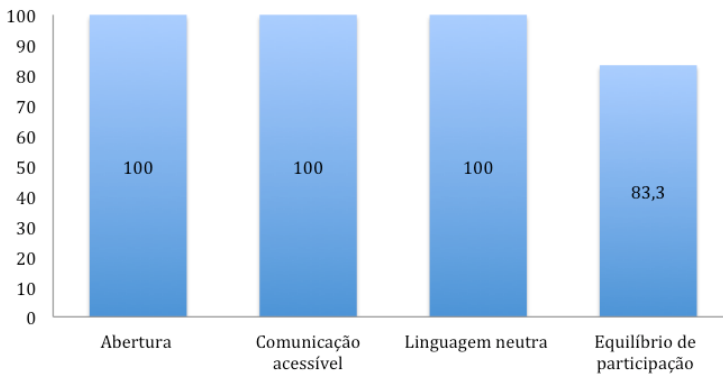


Gráfico 7: Aplicação das técnicas autocompositivas – parte II

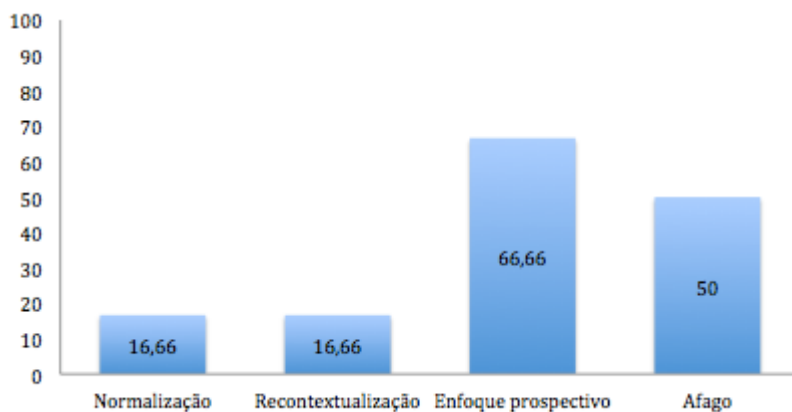


Gráfico 8: Aplicação das técnicas autocompositivas – parte III

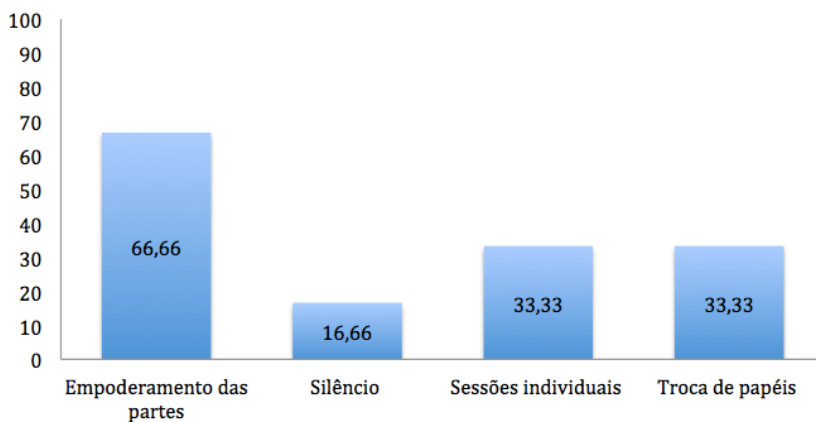


Gráfico 9: Aplicação das técnicas autocompositivas – parte VI

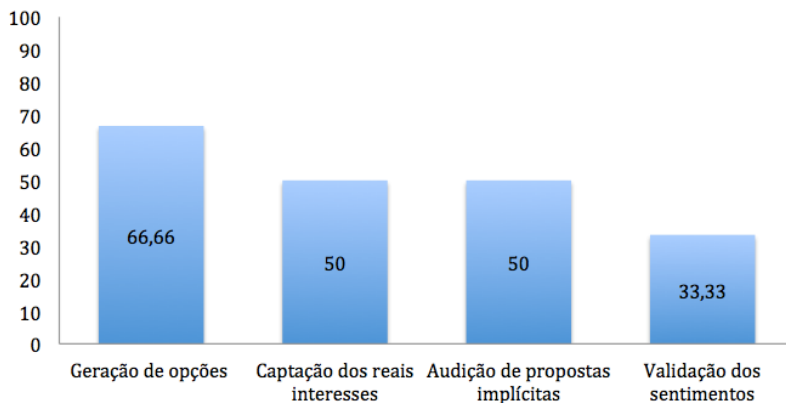


Gráfico 10: Motivos da não realização de acordo



Gráfico 11: Sala de audiência

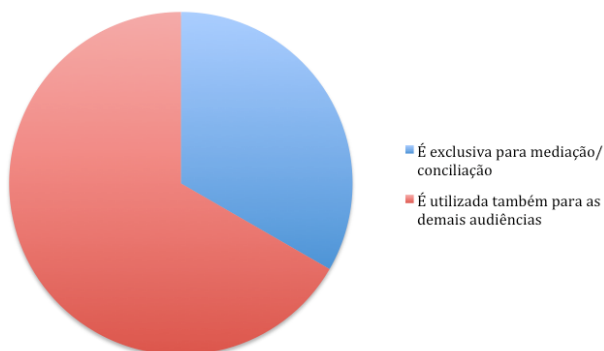


Gráfico 12: Mesa da sala de audiência

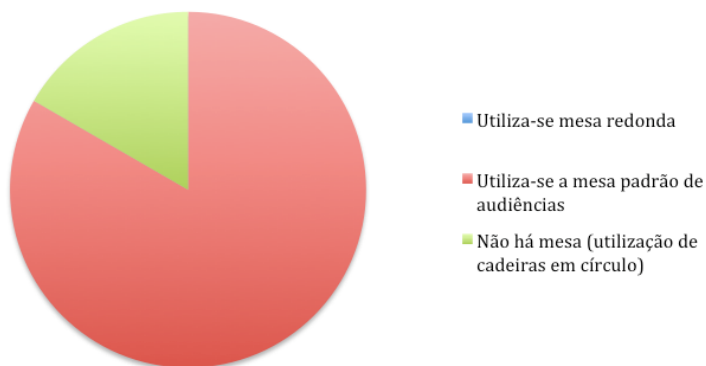


Gráfico 13: Espaço da sala de audiência



Gráfico 14: Cor das paredes da sala de audiência



Gráfico 15: Comodidades oferecidas às partes participantes

