



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO – UFPE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS - CCJ
FACULDADE DE DIREITO DO RECIFE - FDR

**A MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO DOS
CONFLITOS FAMILIARES**

SOFIA DOS SANTOS MELO

Recife
2018

SOFIA DOS SANTOS MELO

**A MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE PACIFICAÇÃO DOS
CONFLITOS FAMILIARES**

Monografia-final de curso apresentada à banca examinadora da Faculdade de Direito do Recife, Universidade Federal de Pernambuco, como exigência parcial para obtenção do grau de bacharel em Direito.

Orientanda: Sofia dos Santos Melo

Orientador: Prof Fabíola Albuquerque Lôbo

Recife

2018

RESUMO

A nova ordem constitucional trouxe consigo a crença de que o Estado Democrático e Social de Direito seria capaz de dirimir todos os conflitos que surgissem no âmbito social. Todavia, o passar dos anos mostrou que não é possível que o Estado, por si só, consiga dirimir todos os conflitos para os quais os cidadãos buscam a tutela jurisdicional. Diante disso, faz-se necessária a busca por meios alternativos de resolução de conflitos que desafoguem o Judiciário e tragam satisfação para os sujeitos que queiram ver suas questões resolvidas de forma eficaz. Dentre as formas alternativas de resolução de disputas, destacam-se a arbitragem, a negociação, a conciliação e a mediação. No que tange as relações familiares, a mediação ganha particular importância tendo em vista que não busca apenas a eliminação do conflito, mas sim a reflexão sobre ele permitindo a transformação dos sujeitos e a consequente manutenção das relações ali existentes. Assim, para o Direito de Família, a mediação se apresenta como um primoroso instrumento de concretização dos princípios constitucionais e harmonização social.

Palavras-chave: Neoconstitucionalismo; Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos; Mediação; Mediação Familiar.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente aos meus pais, por todos os ensinamentos que me passaram e por todo o apoio que me deram durante a minha trajetória. Agradeço também a toda a minha família que sempre acreditou em mim e me acolheu nos momentos em que precisei. Em especial a minha avó, Maria Edisete, por todos os conselhos e conversas francas, por todas as risadas e pelos puxões de orelha, ela foi e continua sendo peça fundamental na minha formação como ser humano.

Agradeço também ao corpo docente da faculdade, particularmente àqueles que por plena vocação para o ensino, tocaram minha alma despertando o meu interesse pelo estudo de conteúdos essenciais para a minha formação acadêmica e pessoal.

Por fim, agradeço aos grandes amigos que fiz durante os cinco anos de curso, eles me ajudaram a superar as dificuldades que encontrei e tornaram possível a realização do sonho de me formar. Dentre eles, destaco Julia Roberta, Alice Gaudiot, Maíra Melo, Renan Araújo e Átila Pomilio, queridos cúmplices que foram responsáveis por dar cor aos meus dias mais cinzentos.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 1: A NOVA ORDEM CONSTITUCIONAL E A EFICÁCIA DO PODER JUDICIÁRIO NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.	3
CAPÍTULO 2: A MEDIAÇÃO E OS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	8
CAPÍTULO 3: A MEDIAÇÃO E SUAS TÉCNICAS	16
CAPÍTULO 4: A MEDIAÇÃO APLICADA AO DIREITO DE FAMÍLIA	20
CONCLUSÃO	25
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27

INTRODUÇÃO

O presente trabalho analisará a importância da mediação com instrumento de pacificação dos conflitos familiares. Para tanto, primeiramente se fará uma contextualização histórica para explicar de que forma o Poder Judiciário chegou ao atual estado de ineficiência. Assim, percorrerá as mudanças dos paradigmas constitucionais modernos que refletiram na convicção de que o Estado seria o ente capaz de promover a harmonização social atendendo todos os anseios da coletividade. A partir dessa ideia, restará demonstrado que houve um aumento significativo do número de demandas judiciais, acarretando no abarrotamento do judiciário que desencadeou na enorme dificuldade da justiça comum de cumprir o seu papel constitucionalmente incumbido.

Posteriormente, apresentará os métodos alternativos de resolução de conflitos como possibilidade para desafogar o judiciário e trazer eficácia ao texto constitucional. Assim, serão introduzidos os métodos alternativos de resolução de disputas, demonstrando como eles poderão auxiliar na concretização axiológica da Constituição, citando, assim, seus principais institutos, bem como explicando suas características primordiais e, através da técnica comparativa, esclarecendo suas diferenças.

Na sequência, será aprofundada a conceituação da Mediação como espécie dos meios alternativos de resolução de conflitos, explorando as suas técnicas, objetivos e delineando o perfil de um bom mediador. Dentre suas técnicas, serão destacadas, por exemplo, a comunicação construtiva, o acolhimento, a escuta ativa, o parafraseamento, a formulação de perguntas abertas, o *caucus*, e o teste de realidade. Tais técnicas ajudarão na compreensão do instituto, pois é por meio delas que a mediação constrói o caminho para alcançar seus objetivos intrínsecos, valorizando a atuação das partes na resolução de suas próprias demandas.

No que tange ao perfil ideal do mediador, será ressaltada a capacidade de empatia, a paciência, a sensibilidade, a confiabilidade e a honestidade. Todas estas características pessoais poderão ser trabalhadas e desenvolvidas a partir do estudo teórico e da atuação prática do mediador, que a cada sessão terá a oportunidade de aprimorar suas habilidades. O mediador deverá ser capaz de promover a normalização do conflito, isto é, de explicar para as partes a importância de uma

situação conflituosa para a o aprofundamento dos laços afetivos, tendo em vista que diante do conflito de interesses elas poderão meditar sobre seus reais anseios e, através do diálogo aberto, desenvolver possíveis soluções para seus problemas de convivência.

Quanto aos objetivos da Mediação, restará claro que esta tem como principal escopo o reestabelecimento da comunicação entre as parte, para que assim torne-se possível a restauração dos laços afetivos. Assim, a mediação se apresentará como meio alternativo de resolução disputas ideal para os conflitos oriundos de relações íntimas e prolongadas, pois nela as partes terão a oportunidade de trabalhar questões emocionais, refletir sobre as causas e origens do conflito, buscando a harmonização de interesses e o reestabelecimento da convivência entre os sujeitos envolvidos. Neste prisma, ressalta-se que o objetivo principal do instituto, não simplesmente por um fim ao litígio, mas sim, através da compreensão, do perdão e da empatia entre as partes, restaurar a relação existente.

Por fim, o instituto da Mediação será abordado sob a perspectiva do direito de família, salientando a sua importante colaboração no trato dos conflitos familiares que deverão ser trabalhados com uma maior sensibilidade, pois são sempre permeados de questões emocionais profundas que dificilmente o poder judiciário conseguirá alcançar.

1. A NOVA ORDEM CONSTITUCIONAL E A EFICÁCIA DO PODER JUDICIÁRIO NA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS SOCIAIS.

Ao analisar a evolução histórica do Estado, é possível constatar que se caminha em direção a uma maior tutela dos direitos individuais e da coletividade. Neste contexto, o fim da Segunda Guerra Mundial representou o paradigma que deu origem a uma nova prática jurídica voltada, sobretudo à concretização dos direitos fundamentais. Portanto, a crise do Estado de Direito em sua expressão liberal e da ideia de lei como mecanismo de regulamentação das relações sociais, fez surgir no mundo um novo modelo constitucional.¹ Assim, a existência das democracias modernas tornou-se inerente ao reconhecimento e à proteção dos direitos fundamentais.²

No dito Estado Democrático de Direito, a eficácia da Constituição assume papel fundamental, salientando-se o dever de efetivação dos direitos individuais e coletivos. Nesse novo cenário, os Poderes Públicos passam a ter o dever de observar não apenas as prescrições formais dispostas na Constituição, mas também o seu caráter axiológico, agindo em consonância com os valores protegidos pela Carta Magna³. Assim, há uma reaproximação entre o direito e a moral, de modo que os direitos fundamentais e a dignidade da pessoa humana passam a servir como filtro axiológico para a atuação do Estado.⁴

[...] ficou evidenciada a necessária consolidação de um modelo de Estado que pudesse imprimir em sua fórmula a constitucionalização da validade jurídica sob os contornos da dinamização inerente aos conteúdos de direito condensados no dever ser (legitimador) da soberania popular. Em particular, a extensão epistêmico-normativa e conceitual dos princípios da dignidade da pessoa humana — o qual requeria a real estruturação democrática do próprio Estado — imprimirá a necessidade de institucionalizar a proteção de direitos pós-materiais, os quais serão garantidos, agora, a partir da fórmula política de Estado concebida como Estado Democrático de Direito.⁵

Neste mesmo sentido, temos:

1 BOBBIO, Norberto. O positivismo jurídico. São Paulo: Ícone, 1995. p. 35.

2 BOBBIO, Norberto. A era dos direitos. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Campus, 1992. p. 1.

3 LENZA, Pedro. Direito constitucional esquematizado. 13. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 9 e 10.

4 Ibidem., p. 11.

5 DUARTE, Écio Oto Ramos; POZZOLO, Susanna. Neoconstitucionalismo e positivismo jurídico: as faces da teoria do direito em tempos de interpretação moral da Constituição. São Paulo: Landy Ed., 2006. p. 22-23.

“[...] Podemos concebir el constitucionalismo como un sistema de vínculos sustanciales, o sea, de prohibiciones y de obligaciones impuestas por las cartas constitucionales, y precisamente por los principios y los derechos fundamentales en ella establecidos, a todos los poderes públicos, incluso al legislativo. La garantía jurídica de efectividad de este sistema de vínculos reside en la rigidez de las constituciones, asegurada a su vez, en las cartas constitucionales de la segunda posguerra, por un lado por la previsión de procedimientos especiales para su reforma, y por otro por la creación del control jurisdiccional de constitucionalidad de las leyes. El resultado es un nuevo modelo de derecho y de democracia, el Estado Constitucional de derecho, que es fruto de un verdadero cambio de paradigma respecto al modelo paleopositivista del Estado legislativo de derecho [...]”⁶

No Brasil, temos que a Constituição Federal de 1988, diferentemente das Constituições anteriores, trouxe aos cidadãos um amplo leque de direitos e garantias de modo a estimular a cidadania na sociedade brasileira, ficando por isso conhecida como Constituição Cidadã. A recepção do neoconstitucionalismo no Brasil se dá no período de redemocratização, caracterizando-se pelo crescimento do papel político do Poder Judiciário que assume a função de atuar ativamente na defesa dos direitos fundamentais.⁷ Ocorre que, no Brasil e no mundo, o desenvolvimento do Constitucionalismo moderno alimentou a crença de que o Estado seria o ente capaz de dirimir as inúmeras demandas populacionais. Assim, as diversas garantias sociais trazidas com a promulgação da Constituição de 1988 geraram a expectativa de que, no âmbito do Poder Judiciário, o Estado conseguiria assegurar o pleno acesso à justiça.

O Estado passou a ter o dever de tutelar os direitos dos cidadãos instituídos na Constituição Democrática, porém, não mostrou possuir a estrutura necessária para a satisfação de todas as necessidades que a globalização e aumento populacional trouxeram.⁸ Assim, como consequência desta nova ordem constitucional, houve o aumento significativo do número de ajuizamentos de ações o que refletiu num judiciário moroso, burocrático e sem credibilidade perante o jurisdicionado. Neste sentido, temos que “a juridificação econômica, política e do

6 FERRAJOLI, Luigi. Sobre los Derechos Fundamentales. In Miguel Carbonell (org.), Teoría del Neoconstitucionalismo. Editorial Trotta, Colección Estructuras Y Procesos, Serie Derecho. Madrid, 2007, p.71.

7 BARROSO, Luís Roberto. Vinte anos da Constituição de 1988: a reconstrução democrática do Brasil. Revista do Ministério Público de Minas Gerais. Edição Especial - 20 anos da Constituição Federal, 2008, p.157-171. Disponível em Acesso em: 13 de junho de 2011.

8 CARVALHO, José Carlos Maldonado de. *Mediação*: aplicação no Brasil. Conferência proferida no 2º Congresso Brasileiro de Administração da Justiça. R. CEJ, Brasília, n. 17, p. 58, abr./jun. 2002.

bem-estar social tem como outra face o aumento exponencial da litigação e a consequente sobrecarga dos tribunais, com impacto no tempo dos processos”.⁹

Atualmente, pode-se constatar que o Judiciário Brasileiro vive um momento de crise caracterizado pela lentidão processual e pelo despreparo dos operadores jurídicos tradicionais para lidar com as novas realidades e demandas sociais.¹⁰ A demora no tratamento dos conflitos por parte do Judiciário faz com que a prestação jurisdicional se esvazie de significado, isto porque a justiça tardia acarreta prejuízos irreversíveis às partes envolvidas. O desgaste emocional e financeiro decorrentes da demora na prestação jurisdicional reflete numa relação de perda para ambos os lados. Neste prisma até o indivíduo tido como vencedor do litígio terá sofrido prejuízos irreparáveis.

O tempo de duração de um litígio no Judiciário pode ter efeitos devastadores, visto que, levando em consideração a inflação, por exemplo, aumenta os custos para as partes e pressiona os economicamente fracos a abrir mão de suas causas ou a aceitar acordos com valores muito inferiores aos que teriam direito.¹¹ Salientam-se ainda a multiplicidade de recursos processuais e as quatro instâncias do Poder Judiciário como fatores que refletem na demora na prestação jurisdicional, servindo na prática mais como dilatadores do tempo do processo do que como garantias à segurança jurídica.¹²

Os impactos negativos da morosidade judicial são inúmeros, como, por exemplo, o distanciamento entre o fato e a aplicação do direito diminuindo a confiança na justiça da decisão.¹³ Por outro lado, a demora da prestação jurisdicional prolonga as incertezas e as ansiedades das partes, atingindo negativamente a confiança que estas têm no judiciário como instrumento de solução dos seus conflitos.¹⁴

O Sistema de Indicadores de Percepção Sociais da Justiça, publicado pelo IPEA, chama a atenção para o fato de a avaliação geral do conjunto da população brasileira considerar tão importante a produção de resultados

9 SANTOS, Boaventura de Souza. *Para uma revolução democrática da justiça*. São Paulo: Cortez, 2007, p. 25 e 26.

10 CARVALHO, José Carlos Maldonado. Op. Cit. Loc. Cit.

11 CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*: Trad. Ellen Grancie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 20.

12 NALINI, Jose Renato. *A Rebelião da Toga*. São Paulo: Millennium, 2008, p. 12.

13 SANTOS, Boaventura de Souza. op cit. loc cit

14 Idem

que ajudem na resolução dos conflitos e afirmem um sentido de justiça, quanto a rapidez da decisão dos casos. A investigação suplementar da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, por sua vez, revelou que, se 57,8% das pessoas procuram apoio para a resolução dos seus problemas apelaram para a justiça comum, 15,9 % das pessoas não recorreram aos tribunais alegaram como razão a morosidade.¹⁵

Assim, segundo Humberto Theodoro Junior, o Poder Judiciário mostra-se como o mais burocratizado dos poderes estatais, revelando-se como um poder resistente à modernização e extremamente procedimentalista, tornando-se ineficiente para alcançar os objetivos a ele incumbidos.¹⁶ Os fatores que geraram a situação atual do Poder Judiciário são numerosos e complexos, perpassando por questões de cunho social, técnico, orçamentário, estrutural, institucional. Em relação aos fatores sociais, por exemplo, temos desde o desconhecimento dos próprios direitos por parte da população marginalizada, até os empecilhos financeiros decorrentes das despesas processuais. No que tange os problemas técnicos vale citar o excesso de formalismo exigido pela legislação como requisitos indispensáveis para as mais simples demandas. Os problemas estruturais, por sua vez, decorrem, dentre outros motivos, de um número reduzido de órgão jurisdicionais e operadores especializados. Por fim, temos ainda problemas de cunho ético e índole moral, como os abusos cometidos pelos profissionais do direito que utilizam os institutos processuais como instrumentos de procrastinação dos feitos judiciais.¹⁷

O acesso à Justiça sempre foi um dilema a ser solucionado pela humanidade. Ao longo da história, observa-se que as estruturas dos tribunais passaram a ter uma administração cada vez mais lenta e congestionada, seja, por um lado, pelo reconhecimento de um maior número de direitos, seja, de outro, pelo excesso de rigor, de formalismo e de recursos processuais gerando insatisfação e falta de confiança dos cidadãos quanto ao Poder Judiciário como instituição.¹⁸

15 Idem

16 JÚNIOR, Humberto Theodoro. Celeridade e efetividade da prestação jurisdicional. Insuficiência da reforma das leis processuais. Belo Horizonte: 2004. p. 11.

17 TEIXEIRA, Sérgio Torres. Mito, utopia e realidade: superando os empecilhos à efetividade do modelo processual trabalhista contemporâneo. Revista magister de direito trabalhista e previdenciário. Porto Alegre: Magister, Ano 6, n.31, p. 29 e 30, jul./ago. 2009.

18 PISKE, Oriana. Formas alternativas de resolução de conflito. Revista do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, Brasília, v. 24, n. 5, p. 47, maio. 2012. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/49739>>. Acesso em: 20 out. 2017.

Portanto, é possível constatar que o Poder Judiciário enfrenta grandes obstáculos para dirimir as demandas resultantes das reivindicações dos direitos individuais e coletivos promulgados na Constituição de 1988. Inevitavelmente, estas transformações institucionais e socioculturais refletiram de forma direta no âmbito do Direito Privado, em especial no Direito de Família, o que fez surgir a necessidade de utilização de mecanismos alternativos para minimizar tais efeitos. Assim, os métodos alternativos de resolução de conflitos, como as vias auto-compositivas, ressurgem contrapondo-se à ideia de que o processo jurisdicional representa a melhor forma de conquistar a pacificação social.

Os métodos alternativos são processos que oferecem, de acordo com suas respectivas peculiaridades, opções para dirimir o conflito sem a necessidade de chegar a instâncias judiciais.¹⁹ Neste cenário, a negociação, a arbitragem, a mediação e a conciliação surgem como alternativas mais céleres e eficazes para a busca da harmonia social, contribuindo, assim, com o Poder Judiciário. Sendo interessante ressaltar que tais métodos não substituem a tutela jurisdicional, mas podem contribuir com a pacificação social em complementariedade a atuação estatal.

Os meios alternativos de solução de conflito, como a conciliação, a mediação e a arbitragem são, indiscutivelmente, vias promissoras tão esperadas no auxílio da desburocratização da Justiça, ao mesmo tempo em que permitem um exercício democrático de cidadania e uma fenomenal economia de papéis, horas de trabalho, etc.²⁰

Diante do exposto, fica clara a necessidade de se buscar alternativas que propiciem aos indivíduos formas eficientes de resolver suas demandas. Assim, é diante das questões aqui trazidas, que, cada vez, mais se torna imprescindível aos operadores do direito terem conhecimento sobre as formas alternativas de resolução de conflitos, utilizando-se desses meios para alcançar os valores protegidos pela Constituição.

19 JIMÉNEZ, Macarena Paz Gaete. **Métodos alternativos de resolução de conflito**. 2016. 14 f. TCC (Graduação) - Curso de Programa Teixeira de Freitas 2016, Fórum de Cortes Supremas do Mercosul, Universidade Alberto Hurtado, Santiago, 2016. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/repositorio/cms/portaIStfInternacional/portaIStfCooperacao_pt_br/anexo/Macarena.pdf>. Acesso em: 20 out. 2017.

20 PISKE, Orianal. Op Cit. p. 50 – 51.

2. A MEDIAÇÃO E OS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.

Nos dias atuais, a Justiça caminha ao encontro de meios alternativos para a resolução das demandas sociais, através de uma abertura para o surgimento e institucionalização de vias menos ortodoxas, mais céleres, econômicas e menos desgastantes para os envolvidos do que a justiça comum. Conforme abordam Mauro Cappelletti e Bryant Garth, um sistema jurídico moderno e igualitário deve garantir, e não apenas proclamar direitos²¹, assim, cada vez mais os métodos alternativos de resolução de conflitos se apresentam como mecanismos capazes de tornar eficaz a proteção aos direitos dispostos no ordenamento jurídico brasileiro.

Assim, as formas alternativas de resolução de disputas nascem como resposta às dificuldades da sociedade em ter acesso à justiça devido ao aumento dos litígios levados ao Judiciário, à crescente morosidade e aos custos financeiros e psicológicos dispendidos na Justiça Comum.²² Ressaltando ainda que, além de diminuir o número de demandas que vão ao Judiciário, tais métodos possuem como principal escopo a promoção da harmonia social e do bem-estar entre os indivíduos de uma sociedade.²³ Portanto, a economia de tempo e dinheiro e a eficiência do tratamento e obtenção de resultados satisfatórios têm consagrado os métodos alternativos de resolução de disputas no Brasil e no mundo.²⁴

Dentre os meios extrajudiciais de solução de conflitos, destacam-se a arbitragem, a negociação, a conciliação e a mediação, cada uma com suas respectivas características, contribuem para o aumento do acesso à justiça e para a busca da concretização dos direitos fundamentais. De início cumpre esclarecer que a arbitragem é um método heterocompositivo de resolução de conflitos, isto é, a solução da questão será dada por um terceiro imparcial que, através da prolação de uma decisão, colocará fim a disputa.²⁵ Diferentemente do que ocorre no judiciário, o terceiro imparcial (o árbitro) é escolhido em comum acordo pelas partes, sendo, geralmente, um sujeito especializado na matéria objeto da questão que proferirá a chamada sentença arbitral. Neste sentido temos:

21 CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Op cit p. 12.

22 LIMA, Jean Carlos. **Curso de Mediação ed Conflitos**: O manual do mediador com abordagem a Teoria dos Jogos de John von Neumann. 3. ed. Recife: Adsumus, 2011. p. 53 e 54.

23 Idem

24 Idem

25 CAHALI, Franscisco José. **Curso de Arbitragem**. 2ª ed. São Paulo: RT, 2012.

Esses terceiros imparciais são indicados pelas próprias partes ou indicados na forma por elas desejada (por uma instituição, por exemplo). A arbitragem é, assim, um exercício da própria liberdade das partes, que podem escolher como desejam que a controvérsia seja decidida, se de forma judicial (juízes) ou de forma privada (árbitros). E, optando pela arbitragem, ainda exercem sua liberdade escolhendo como se dará esse processo, se de forma institucional (administrado por uma câmara arbitral) ou ad hoc (administrado pelos próprios árbitros em conjunto com as partes e eventuais secretários), e se a controvérsia será decidida por árbitro único ou por tribunal arbitral (três ou mais árbitros, desde que em número ímpar).²⁶

De acordo com a Lei 9.307 de 1996, conhecida como a Lei de Arbitragem, os conflitos que podem ser resolvidos por meio da arbitragem limitam-se aos direitos patrimoniais e aos direitos disponíveis.²⁷ Na prática é possível constatar de forma clara a maior eficiência do procedimento arbitral em relação à Justiça Comum, isto por que “enquanto na Justiça uma sentença definitiva pode demorar mais de dez anos para ser proferida, causando com isso vultosos prejuízos para as empresas, na arbitragem um litígio costuma ser decidido, em média, em até seis meses”²⁸. Além da celeridade, a arbitragem possui a especialidade do julgador, a flexibilidade do procedimento e a confidencialidade como vantagens em relação ao judiciário.²⁹ Ressalta-se que, embora a Lei de Arbitragem não imponha a confidencialidade, em regra os procedimentos arbitrais são sigilosos, seja por requerimento das partes ou por determinação do regulamento da câmara arbitral, atraindo pessoas físicas e jurídicas que não queiram a publicização dos seus litígios.

A Negociação, por sua vez, é um método autocompositivo de resolução de conflitos, isto é, é um processo por meio do qual as próprias partes procuram, sem a participação de um terceiro, chegar a um consenso gerando o melhor resultado possível para elas. Segundo Juan Carlos Vezzula, a negociação deve ser empregada como uma das primeiras formas de solução de um conflito, pois, por meio do diálogo, as próprias partes negociarão em busca de uma solução que satisfará o interesse dos envolvidos.³⁰ As partes envolvidas numa negociação, irão,

26 **RODOVALHO, Thiago.** Aspectos Introdutórios da Arbitragem. In: OAB/CACB. (Org.). Manual de Arbitragem para Advogados. 1 ed. Brasília: OAB/CACB, 2015, v. 1, p. 10.

27 **BRASIL. Lei da arbitragem. Lei nº 9.307, de 23.09.1996.** Encontrado em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm, Acesso: 27.10.2013.

28 **SCAVONE JÚNIOR. Manual de arbitragem.** 3ª ed., São Paulo: RT, 2010. p. 17.

29 **RODOVALDO, Thiago.** Op. Cit. p. 12.

30 **VEZZULLA, Juan Carlos. Mediação: guia para usuários e profissionais.** Florianópolis: Imab, 2001. p. 15.

através da boa-fé, discutir seus interesses aparentemente conflitantes com o objetivo de chegar a um acordo mutuamente agradável. A partir dessas definições trazidas, pode-se perceber que a negociação é técnica bastante comum, na qual as partes sem a intervenção de um terceiro e através da confiança e da credibilidade umas nas outras, procuram a harmonização das suas divergências de interesses.³¹ A negociação caracteriza-se também pela informalidade, isto é, não há regras prescritas para o procedimento de negociação, as partes estarão livres para escolher as regras que se sintam confortáveis.³²

No que se refere à palavra conciliação, esta é “derivada do latim *conciliatio*, de *conciliare* (atrair, harmonizar, ajuntar); entende-se o ato pelo qual duas ou mais pessoas desavindas a respeito de certo negócio põem fim à divergência amigavelmente”.³³ Assim, temos que na conciliação os sujeitos envolvidos participam ativamente da solução do conflito, cabendo ao conciliador auxiliar as partes para que cheguem a uma solução amigável. Neste sentido, a conciliação é um meio autocompositivo de resolução de conflitos, no qual o conciliador tenta através de intervenções levar as partes à solução do litígio. Neste método alternativo de resolução de conflito, o terceiro imparcial – o conciliador – pode propor soluções para o problema³⁴, mas não pode impor suas sugestões às partes. Assim, caberá as partes, através da análise das ideias desenvolvidas no decorrer da sessão de conciliação, ponderar e decidir a melhor solução para a harmonização dos seus interesses. O fato de as partes chegarem à solução, ou seja, de elas construírem bilateralmente o acordo, diminui as chances de inadimplemento em relação ao cumprimento espontâneo da decisão imposta unilateralmente pelo juiz.

A conciliação objetiva que as partes possam reconhecer os limites do conflito e encontrar uma solução conjunta. É muito eficaz nos conflitos onde não há, necessariamente, relacionamento significativo entre as partes no passado ou contínuo entre as mesmas no futuro, que preferem buscar um acordo de maneira imediata para terminar a controvérsia ou por fim ao

31 BOLZAN DE MORAIS, José Luis; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. 2 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008, p.126-127

32 The law Society of Upper Canada “Short Glossary of Dispute Resolution Terms” (Toronto: 1992) p. 6. (tradução livre)

33 CARDOSO, Antônio Pessoa. *Justiça alternativa: Juizados Especiais*. Belo Horizonte: Nova Alvorada, 1996. p. 95. apud PISKE, Oriana. Op cit. p. 51.

34 LIMA. Leandro Rigueira Rennó. *Arbitragem: uma análise da fase pré-arbitral*. Belo Horizonte: Mandamentos, 2003.

processo judicial. São exemplos: conciliações envolvendo relação de consumo, reparação de danos materiais, etc.³⁵

Neste contexto, a conciliação se apresenta como uma alternativa que propicia uma otimização do tempo de solução de um conflito, evita o desgaste material e emocional dos envolvidos e diminui a sobrecarga do Poder Judiciário. É válido salientar o prestígio que a Lei 9.099 de 1995 – Lei dos Juizados Especiais – deu à Conciliação como forma de conferir maior eficiência à atividade jurisdicional. Fundados nos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, os Juizados Especiais estimulam a resolução amigável dos processos fazendo uso da conciliação como instrumento para a concretização de seus pressupostos. Assim, a Lei dos Juizados Especiais determina que aberta a sessão “o juiz togado ou leigo esclarecerá as partes presentes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as consequências do litígio”³⁶, fazendo com que as partes ponderem os benefícios de uma solução consensual.

No entanto, vale ressaltar que pouco do que está previsto na Lei dos Juizados Especiais é posto em prática. Na realidade é comum na prática forense encontrar juízes e conciliadores despreparados, sem o conhecimento das técnicas apropriadas, empregando uma linguagem que distancia os sujeitos da discussão de seus próprios interesses.³⁷ Neste contexto as sessões de conciliação ocorrem mais como um cumprimento formal da legislação do que propriamente uma busca material da solução do conflito instaurado.

A fim de realizar seu trabalho, o conciliador deve estimular as partes a falarem sobre o conflito, provocando a escuta recíproca e a identificação das posições e interesses das partes. A retomada da comunicação permite o esclarecimento mútuo das partes acerca do conflito, de seus anseios e perspectivas, assim como a percepção de pontos comuns que podem auxiliar na obtenção do acordo.³⁸

Neste ponto cumpre ressaltar que o conciliador trata o conflito sem imiscuir-se de forma profunda nas relações intersubjetivas ali existentes, isto é, o conciliador direciona seus esforços para os benefícios alcançados com um acordo em que

³⁵ BARBOSA, Oriana Piske de Azevêdo; SILVA, Cristiano Alves da. OS MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL BRASILEIRO LEI Nº 13.105/15. 2015. Disponível em <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/artigos/2015/os-metodos-consensuais-de-solucao-de-conflitos-no-ambito-do-novo-codigo-de-processo-civil-brasileiro-lei-no-13-105-15-juiza-oriana-piske>>. Acesso em: 05 abr. 2018.

³⁶ BRASIL. Lei n. 9.0999, de 26 de set. de 1995. **Lei dos Juizados Especiais**, Brasília, DF.

³⁷ LIMA, Jean Carlos. Op Cit. p. 63 e 64

³⁸ DEMARCHI, Juliana. *Mediação e Gerenciamento do Processo*. São Paulo: Atlas, 2008. p. 50.

ambas as partes relativizem seus interesses e ponham fim ao litígio, sem permitir que questões emocionais ou que os fatores que deram origem ao conflito tomem grande relevo. Assim, por mais inevitável que seja a análise da situação fática conflituosa, o foco principal do procedimento de conciliação é a solução do problema através de um acordo que porá fim ao litígio.

Diferentemente dos métodos alternativos de resolução de conflitos citados alhures, na mediação há uma abordagem sensível à subjetividade dos indivíduos envolvidos no litígio, o lado emocional é importante visto que revela, em muitos casos, a fonte da situação conflituosa instalada. Contrapondo-se à justiça comum e à arbitragem, na mediação o terceiro imparcial não tem poder decisivo. Na mediação, as partes que, através do auxílio do mediador, chegarão a melhor solução para suas divergências. Neste sentido diferencia-se a mediação da negociação pela existência de um terceiro imparcial facilitador do diálogo entre as partes, assim, a mediação seria uma extensão do processo de negociação envolvendo a interferência de uma terceira parte, que não possui poder de tomada de decisão. Portanto, como dito anteriormente, na negociação apenas as partes participam, podendo ou não contar com a presença de advogados, e, na mediação, participam as partes e o mediador, podendo, neste caso, os advogados estarem presentes também. No que se refere à diferença de papéis entre o conciliador e o mediador, convém ressaltar que, em oposição àquele, este não dá sugestões nem propõe soluções ao caso. O mediador não decide e não manifesta sua opinião apontando possíveis soluções, ele apenas atua como facilitador da comunicação entre as partes sem induzi-las a chegarem a um acordo³⁹.

A mediação não tem como objetivo primordial o acordo, e sim a satisfação dos interesses e dos valores e necessidades das pessoas envolvidas na controvérsia. Na mediação as pessoas passam, de forma emancipada e criativa, a resolver um conflito pelo diálogo cooperativo, na construção da solução.⁴⁰

Assim, através da abertura do canal de comunicação das partes promovida pela atuação do mediador, o acordo surgirá como consequência lógica, sem se

39 BOLZAN DE MORAIS, José Luis; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. 2ª ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

40 PISKE, Oriana. Op. Cit. p. 52.

tornar o ponto principal da sessão.⁴¹ A mediação busca valorizar os laços afetivos, incentivando, com a ajuda do mediador, o diálogo aberto para que ao final chegue-se naturalmente a uma solução satisfatória para todos os envolvidos. A mediação, portanto, “é um processo voluntário entre duas ou mais pessoas físicas ou jurídicas que buscam o entendimento consensual entre elas, com a ajuda de uma terceira pessoa neutra e imparcial para a solução amigável do conflito”.⁴²

Em oposição à conciliação, na mediação o processo é puramente de facilitação da comunicação entre as partes que estão em conflito, o mediador não tem o papel de conselheiro. Ao invés disso, o mediador procura motivar os mediados a desenvolverem sozinhos a compreensão do conflito e trabalha, sobretudo, para construir uma solução prática e duradoura cujo foco é a solução da disputa sem mágoas e para que o acordo seja na base do ganha-ganha. A diferença mais acentuada entra a conciliação e a mediação é que na mediação a terceira pessoa deve ser além de imparcial, neutra (...).⁴³

Na mediação, as partes agem com um amplo grau de autodeterminação e responsividade em relação aos outros, devendo o mediador empoderá-las sob o prisma de que elas próprias deverão, através da reflexão, chegar a uma solução harmoniosa. Com o viés da escuta e do consenso, a mediação favorece o empoderamento dos envolvidos através do estímulo ao autoentendimento de suas desavenças com o outro.⁴⁴ A mediação representa um meio consensual de solução de conflitos, no qual as partes, com o auxílio do mediador escolhido ou aceito por elas, para facilitar o diálogo e decidirem o litígio, de modo a explorar o sentido positivo do conflito, buscando a compreensão exata do problema, evitando sua superdimensão.

Além disso, a mediação é considerada uma técnica multidisciplinar, visto que abrange diversas áreas profissionais e educacionais, envolvendo a antropologia, filosofia, sociologia, psicologia, comunicação social⁴⁵. Isto se dá por que, livre de formalismos, a mediação utiliza-se de todas as áreas do conhecimento que possam ajudar as partes a retomarem o canal de comunicação que por algum motivo se

41 SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; NETO, Adolfo Braga. *O Que É Mediação de Conflitos*. São Paulo: Brasiliense, 2007, p. 20.

42 LIMA, Jean Carlos. Op Cit. p. 61.

43 Ibidem, p. 67.

44 RODRIGUES, Danuza Oliveira et al. **A INTERDISCIPLINARIDADE NA MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL**. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2013. Disponível em: <http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/mediacao_e_jr/article/view/10875/1406>. Acesso em: 01 dez. 2017.

45 LIMA, Jean Carlos. op. cit. p. 68.

rompeu, melhorando a relação entre elas e chegando, conseqüentemente, a uma solução ao impasse.

A transdisciplinariedade procura superar a organização disciplinar encarando sempre fatos e fenômenos como um todo. Naturalmente, não se nega a importância do tratamento disciplinar, multidisciplinar e interdisciplinar para se conhecer detalhes dos fenômenos. Mas a análise disciplinar, inclusive a multi e a interdisciplinar, será sempre subordinada ao fato e ao fenômeno como um todo, com todas as suas implicações e interrelações, em nenhum instante perdendo-se a percepção e a reflexão da totalidade. As propostas da visão holística, da complexidade, da sinergia e, em geral, a busca de novos paradigmas de comportamento e conhecimento são típicas da busca transdisciplinar do conhecimento.⁴⁶

Geralmente, a mediação aplica-se aos conflitos frutos de relações próximas e prolongadas, visto que através do trabalho do mediador, analisam-se questões emocionais, as causas e origens do conflito, buscando-se o reestabelecimento da convivência entre os envolvidos. O objetivo principal não é simplesmente por um fim ao litígio, mas sim, através da compreensão, do perdão e da empatia entre as partes, restaurar a relação existente. Neste ponto é importante ressaltar o cuidado que deve ser tomado ao se institucionalizar a Mediação, visto que muitas vezes se coloca como principal objetivo o simples fim do litígio pela atuação do mediador, o que descaracteriza o instituto e não atinge as raízes mais profundas do conflito. Portanto, a mediação busca a solução através do restabelecimento do relacionamento, promovendo uma cultura de paz em que prevaleça a autoestima e não a heteroestima (o que as pessoas vêm de nós), contribuindo para o poder judiciário⁴⁷. Segundo Warat, “os conflitos reais, profundos, vitais, encontram-se no coração, no interior das pessoas. Por isto é preciso procurar acordos interiorizados.”⁴⁸ Para tanto, o mediador escuta ativamente os indivíduos na busca do entendimento dos motivos que levaram àquela situação, sem julgar ou intervir diretamente nas decisões, mas criando um ambiente propício à reflexão dos fatos e sentimentos envolvidos com o intuito de harmonizar as esferas da razão e da emoção.

46 D'AMBRÓSIO, Ubiratan. Paz ética e educação: uma visão transdisciplinar. Caderno Técnico de Metodologias e Técnicas do Serviço Social, Brasília: SESI-DN, n. 23, 1996, p. 44-50. apud PISKE, Oriana. op. Cit. p. 50.

47 LIMA, Jean Carlos. Op Cit, p. 74

48 WARAT, Luis Alberto - O Ofício do Mediador. Florianópolis, Habitus, 2001. p. 35.

Corroborando com o alegado, Muszkatz⁴⁹ lembra que quando as pessoas se sentem ouvidas com atenção, sem julgamentos ou críticas, renasce nelas a disposição e coragem para refletir sobre seus reais interesses, alimentando uma postura negociativa e promovendo o surgimento de soluções antes nunca pensadas. Tal método estimula, portanto, a criatividade das partes envolvidas, pois é através da fomentação de ideias construtivas que elas terão subsídios para chegarem a uma solução. Assim, caberá ao mediador incentivar a flexibilidade das partes para que elas consigam, com criatividade, chegar a uma solução benéfica a todos. Neste sentido o mediador se posiciona entre as partes, para que essas resolvam seus problemas com autonomia, propiciando uma carga transformativa do conflito. Sob este prisma, o conflito deixa de ser visto pela sua aceção negativa, passando a ser encarado como ponto de aparente divergência que propiciará um avanço pessoal para os sujeitos envolvidos. Para Spengler, “o conflito transforma o individuo, seja em sua relação um com o outro, ou na relação consigo mesmo, demonstrando que traz consequências desfiguradas e purificadoras, enfraquecedoras ou fortalecedoras”⁵⁰.

Na busca de uma solução transformadora para a disputa, é necessário que as partes busquem entender suas divergências e seus reais interesses, delimitando os contornos das vontades compatíveis e incompatíveis. Conforme explanado, a mediação não tem como fim a eliminação do conflito em si, mas sim a reflexão a cerca do mesmo permitindo a transformação dos sujeitos e a consequente manutenção das relações de forma saudável. A visão transformativa propiciada pela mediação permite que o conflito seja encarado como uma oportunidade de desenvolvimento e exercício de autodeterminação.⁵¹

49 MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos: em famílias e organizações**. São Paulo: Summus, 2005. p. 93.

50 SPENGLER, Fabiana Marion. Da Jurisdição à mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Editora Unijuí, 2010.

51 FOLEY, Gláucia Falsarella. A Justiça Comunitária para Emancipação. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Doglas César (org.). *Justiça Restaurativa e Mediação: Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos Sociais*. Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.p. 247.

Com destaque, a resposta ideal ao conflito não consiste em buscas desenfreadas e beligerantes de extirpá-lo para promover a resolução do problema; ao contrário, o conflito reclama uma gestão madura, a fim de materializar um processo de transformação dos indivíduos nele envolvidos. Neste passo, a mudança paradigmática de ótica no tratamento do conflito é responsável por alterar o comportamento dos mediandos diante do dissenso, fomentando a responsabilidade compartilhada e solidarizada, de modo a não estabelecer polos antagonistas, mas sim partes complementares.⁵²

Portanto, como consequência da complexidade da sociedade globalizada, caracterizada pelo pluralismo de valores, os métodos alternativos de resolução de conflitos, com especial destaque para a mediação, surgem como opções viáveis à concretização dos valores protegidos pela Constituição e 1988. No âmbito da mediação, a busca da reconstrução dos laços afetivos através do empoderamento das partes e da reabertura dos canais de comunicação lhe posiciona como uma maneira de permitir à sociedade o acesso à justiça. A mediação propicia um diferente ponto de vista sobre a justiça tradicional, instigando os operadores do direito a refletir sobre os papéis por eles desempenhados e sobre a eficácia material da prestação jurisdicional. Nela ocorre a responsabilização dos indivíduos pelo tratamento de suas divergências, fazendo com que os mesmos construam a solução mais adequada aos seus anseios. Diante disso, a mediação se mostra como uma prática social⁵³, pois educa, ajuda na tomada de decisões e serve como instrumento de exercício da cidadania.

3. A MEDIAÇÃO E SUAS TÉCNICAS

A mediação, conforme abordado nos capítulos anteriores, é um procedimento voluntário, guiado por um terceiro neutro e imparcial, cujo trabalho consiste em assistir às pessoas envolvidas a identificar os seus reais interesses e, através da abertura à comunicação, chegar a um ponto de equilíbrio entre os seus objetivos pessoais. Assim, a mediação não busca tão somente uma solução para o caso, mas sim a incitação ao diálogo entre os envolvidos, para que, através da aproximação dos mesmos, seja possível alinhar os seus interesses de forma satisfatória.

52 RANGEL, Tauã Lima Verdán. **O Empoderamento do Indivíduo no Tratamento de Conflitos: a Comunidade como Locus de Promoção das Práticas de Mediação**. 2017. Disponível em: <<http://www.camaf.com.br/arquivos/4976>>. Acesso em: 03 dez. 2017.

53 WARAT, Luiz Alberto. Mediación el derecho fuera de las normas: para una teoría no normativa del conflicto. *Scientia Iuris*, n.4, p.09, 2000 (Londrina).

Incube-se ao mediador detectar a origem da situação conflituosa e identificar a personalidade dos indivíduos para assim encontrar a melhor forma de assisti-los e empoderá-los, para que eles consigam atender suas reais necessidades. Para tanto, é essencial que o mediador possua determinadas características e faça bom uso das técnicas de mediação, que servirão como ferramentas para o desenvolvimento saudável da sessão.

Cabe ao mediador, ser imparcial, isto é, deve manter uma posição equidistante das partes, não conferindo a nenhuma delas qualquer tipo de preferência, favorecimento ou tratamento diferenciado. Além da imparcialidade, deve também o mediador ser neutro, esforçando-se ao máximo para que questões de cunho ideológicos e subjetivos não influenciem a sua conduta durante a sessão de mediação. Outras características pessoais do mediador importantes para o sucesso da mediação são a confiabilidade, a paciência, a calma, a sensibilidade e a capacidade de construção do rapport.

O mediador deve ter sensibilidade para verificar quais são os pontos das histórias narradas em que as preocupações são mútuas. Em tais narrativas sempre aparecem pontos ou interesses comuns, que serão destacados pelo mediador e extremamente relevantes para o trabalho de mediação, porque nesses pontos as partes concordam e por meio deles pode-se iniciar a conversação e, num segundo momento, a construção do acordo. Por exemplo, Feliciano Alcides Dias e Jemerson Luiz de Souza Revista Jurídica – CCJ ISSN 1982-4858 v. 17, nº. 34, p. 225 - 251, jul./dez. 2013 232 em conflitos de família, quando há existência de filhos, é costumeiro que os pais desejem que os mesmos estejam em boas condições, protegidos, bem nutridos e em escolas adequadas. Tais pontos são primordiais e deverão ser explorados pelo mediador e para eles chamando a atenção das partes em conflito. A construção de acordos que considerem pontos de interseção e premissas comuns aos litigantes fluirá mais tranquilamente.⁵⁴

Portanto, percebe-se que há características pessoais que auxiliarão o mediador a desenvolver, plenamente, os objetivos da mediação. Ressalta-se que tais características deverão ser aprimoradas com o tempo, afinal, é a partir da prática, que o mediador será capaz de perceber falhas e corrigi-las, bem como, identificar lacunas e preenchê-las. Assim, a experiência servirá como elemento de desenvolvimento dessas características, permitindo que a cada sessão o indivíduo reconheça sua própria evolução enquanto mediador.

Além das características pessoais citadas alhures, é essencial para a formação do perfil do mediador, o conhecimento de técnicas de negociação e

⁵⁴ TARGA, Maria Inês Corrêa de Cerqueira César. Mediação em juízo. São Paulo: LTr, 2004, p. 158

comunicação, o estudo de ciências como psicologia, direito e sociologia, tendo em vista que tais áreas dão ao mediador uma base para melhor compreender o comportamento humano e, com isso, tratar o conflito de forma holística.

(...) não se pode desprezar qualquer ciência, técnica, ou conhecimento humano, dos mais simples aos mais sofisticados e complexos, todos são matérias interdisciplinares da mediação, uma vez que ao conflito submetido deverá corresponder preferentemente quem dele tenha competente vivência e conhecimento.⁵⁵

Também é de extrema importância que o mediador conheça e saiba aplicar as técnicas de mediação, tais como a comunicação construtiva, o acolhimento, a escuta ativa, o parafraseamento, a formulação de perguntas: abertas, as sessões individuais, o brainstorming e o teste de realidade. Todas essas técnicas são essenciais para o desenvolvimento de uma sessão de mediação eficaz, pois é através delas que o mediador será capaz de alcançar as razões que levaram as partes a optarem pela mediação.

Denomina-se comunicação construtiva um conjunto de habilidades que contribuem para gerar confiança, empatia e colaboração no trato dos inevitáveis conflitos da convivência humana, pela validação de sentimentos a partir do reconhecimento da essencialidade e legitimidade do outro, enquanto coconstrutor e coinovador dos padrões relacionais que podem ajudar na identificação das necessidades vitais a serem contempladas em cada situação⁵⁶. A atitude de acolhimento, por sua vez, é o conjunto de conotações positivas ou o reforço positivo, abrangendo o afago e a linguagem apreciativa, no sentido de incrementar o padrão comunicativo do encontro, tal atitude pode ser praticada nos gestos de bom humor, sorriso, preparação de um ambiente adequado, mensagens de boas vindas, etc.⁵⁷ O ambiente de acolhimento contribui para que as partes sintam-se a vontade para contar suas histórias e exercer de forma verdadeira a empatia umas com as outras. Neste mesmo sentido, deve o mediador promover a normalização do conflito, isto é, fazer com que as partes compreendam que a existência do conflito é normal, faz parte da natureza humana, desta forma, dilui-se o desconforto, constrangimento ou vulnerabilidade que as partes podem sentir no ambiente.

⁵⁵ CAETANO, Luiz Antunes. Arbitragem e mediação. São Paulo: Atlas, 2002, p. 112-113

⁵⁶ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas. 5a ed. São Paulo: Método, 2017. p 157-179.

⁵⁷ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Op cit Loc cit

Por meio da escuta ativa, isto é, da atenção total ao que é dito de forma verbal e não verbal, o mediador capta o conteúdo implícito das mensagens passadas pelas partes, conseguindo, desta forma, compreender de forma mais clara quais são os reais interesses ali envolvidos. A escuta ativa também ajuda na construção do rapport, pois assegura a quem está falando a sensação de que está sendo ouvido.

O parafraseamento é a técnica de recontextualizar o que fora dito, de forma a neutralizar uma linguagem mal empregada, com rancor, de modo a facilitar a compreensão da mensagem para todos os envolvidos, inclusive o locutor. “Outra vantagem de escolhermos repetir a mensagem para a outra pessoa é que isso lhe dá tempo para refletir no que disse e uma oportunidade de mergulhar mais profundamente em si mesma.”⁵⁸ Além disso, repetir, com outras palavras, o que foi dito, pode confirmar ao mediador se esta compreendendo bem, ou, caso contrário, dará a parte a chance de se explicar melhor, auxiliando uma atuação mais eficiente do mediador. Segundo Rosenberg⁵⁹, é interessante que a paráfrase tome forma de perguntas que revelem nossa compreensão, ao mesmo tempo que estimulam quaisquer correções necessárias da parte da outra pessoa.

Cabe ao mediador investigar quais os reais interesses das partes desvendando a origem do conflito, para tanto, ele deve se valer de diversas perguntas, precisamente perguntas abertas, as quais instiguem o interlocutor a reflexões sobre assuntos importantes para o conflito, estimulando ideias e soluções criativas para a situação instaurada. As perguntas abertas não induzem a pessoa que responde e pedem respostas elaboradas através da reflexão, sendo, portanto, carregadas de vivências e sentimentos próprios de quem as responde. Em oposição, as perguntas fechadas requerem respostas rápidas e de pouca reflexão, em geral são para obter informações específicas e acabam cortando o fluxo da conversa. Assim, deve o mediador fazer questionamentos que ajudem na compreensão do conflito e desenvolvam a conversação.⁶⁰

As sessões privadas, também conhecidas com “Caucus”, são encontros feitos apenas entre o mediador e uma das partes, com a licença da outra, a fim de aprofundar o entendimento de questões nas quais uma não se sinta a vontade de

⁵⁸ Marshall B. Rosenberg [tradução Mário Vilela]. São Paulo: Ágora, 2006, p. 139 – 140.

⁵⁹ Ibis idem

⁶⁰ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. Modelos, processos, ética e aplicações. São Paulo: Editora Método, 2008, p. 65-66

falar na presença da outra. O que é dito durante essas sessões individuais é confidencial, e apenas será passado para a outra parte com a autorização de quem o disse. Estas sessões são os momentos ideais para a aplicação de técnicas como a inversão de papel e o teste de realidade. Quanto à inversão de papéis, é comum que as partes não fiquem a vontade em falar como se sentiriam na posição do outro, pois, para que o exercício de empatia funcione, é essencial que a parte sinta-se confortável com aquilo, sem se sentir vulnerável na presença do outro.

No que tange o teste de realidade, o mediador fará perguntas para que o mediano reflita sobre a viabilidade da proposta trazida, para que assim ele consiga pensar se de fato poderá cumprir com o acordo ou não. Em geral, as pessoas respondem de maneira mais confortável perguntas que questionem a probabilidade de cumprimento do prometido sem a presença da outra parte.

Percebe-se, portanto, que o mediador deve aliar características pessoais tais como, sensibilidade, paciência, confiabilidade e empatia, a conhecimentos que o auxiliem na compreensão do homem, bem como a técnicas de mediação, para com isso, não alcançar apenas a solução dos conflitos, mas também a restauração dos vínculos pessoais, das relações envolvidas. É diante disso que a mediação se apresenta como meio ideal para a resolução de conflitos no seio familiar, ambiente no qual as relações pessoais ganham extrema relevância e envolvem muitas relações de intimidade.

Administrar os conflitos interpessoais é primordial para a manutenção das relações, ainda que a existência deles não permita a manutenção de um relacionamento amoroso, no caso de haver filhos, faz-se necessária manutenção das relações parentais de forma saudável⁶¹. Neste cenário a mediação, que tem como escopo o reestabelecimento da comunicação e das relações entre as partes, ganha notória relevância na esfera familiar.

4. A MEDIAÇÃO APLICADA AO DIREITO DE FAMÍLIA

A família passou por intensas mudanças nos últimos tempos, ela saiu de um modelo patriarcal baseado na procriação para um modelo social de pessoas unidas

⁶¹ Henrique Baptista Andrade, Gustavo; Santos Albuquerque, Fabíola. Mediação familiar: princípio, meio e fim para a pacificação de conflitos. 2010. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2010.

por laços afetivos. Nos dias atuais a família possui suas raízes fundadas no afeto e na construção, através da convivência, de uma maior igualdade de valores⁶² e direitos. “Assim enquanto houver *affectio* haverá família, unida por laços de liberdade e responsabilidade, e desde que consolidada na simetria, na colaboração, na comunhão de vida não hierarquizada.⁶³”

Diversos fatores sociais e legislativos influenciaram pra essa mudança de paradigma da família no Direito Brasileiro, dentre os quais podemos destacar a urbanização ocorrida na década de 60; o Estatuto da Mulher Casada (Lei. N 4121/62), que emancipou a mulher conferindo-lhe plena capacidade civil; a Lei do Divórcio (Lei 6.515/77), que, dentre outras coisas, regulamentou a dissolução do casamento; e a Constituição de 1988. A Constituição Federal de 1988 foi responsável por grandes inovações no campo do Direito de Família, no seu artigo 226, por exemplo, elevou a família à base da sociedade garantindo sua proteção pelo Estado, e, neste mesmo artigo, dispôs sobre a igualdade de gênero nas relações conjugais. A carta magna também instituiu explicitamente o casamento, a união estável e a família monoparental, bem como reconheceu outras entidades familiares fundadas laços de afeto⁶⁴.

Portanto, percebe-se que o Direito Civil sofreu fortes influências da nova ordem constitucional, de modo que o Direito de Família passou a englobar valores e princípios mais amplos, tais como a dignidade da pessoa humana, a isonomia, a solidariedade e a afetividade. Neste sentido temos:

A família, ao converter-se em espaço de realização da afetividade humana e da dignidade cada um de seus membros, marca o deslocamento da função econômica-política-religiosa-procracional para essa nova função. Essas linhas de tendência enquadram-se no fenômeno jurídico-social denominado repersonalização das relações civis, que valoriza o interesse da pessoa humana mais do que suas relações patrimoniais. O anacronismo da legislação sobre família revelou-se em plenitude com o despontar dos novos paradigmas das entidades familiares. O advento do Código Civil de 2002 não pôs cobro ao descompasso da legislação, pois várias de suas normas estão fundadas nos paradigmas passados e em desarmonia com os princípios constitucionais referidos.⁶⁵

⁶² MADALENO, Rolf. Repensando o Direito de Família. Primeira Edição. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2007. 10 Idem, 2007, p..114

⁶³ LÔBO, Paulo. A repersonalização das relações de família. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 9, n. 307, 10 maio 2004. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/5201>>. Acesso em: 2 abril 2018.

⁶⁴ PESSANHA Jackeline Fraga. A afetividade como princípio fundamental para a estruturação familiar. Disponível em: http://www.ibdfam.org.br/_img/artigos/Afetividade%2019_12_2011.pdf . Acesso em 02/04/2018

⁶⁵ LÔBO, Paulo.Op Cit. Loc. Cit

Portanto, segundo os ensinamentos de Paulo Lôbo, a partir do fenômeno chamado “repersonalização das relações civis”, a pessoa humana ganhou prioridade frente ao patrimônio. O casamento e a família passaram a buscar a satisfação pessoal de seus integrantes e a manutenção dos vínculos afetivos. A família não possui mais seus alicerces na dependência econômica, mas sim na cumplicidade e afetividade existentes entre seus membros.⁶⁶

A afetividade, no que diz respeito às relações familiares, foi elevada ao patamar de princípio jurídico fruto da dignidade da pessoa humana, pois, para que tais relações proporcionem uma vida digna, devem se basear no afeto e não em formalidades codificadas como as do casamento civil⁶⁷. Assim, todos os integrantes da família, sejam eles crianças, idosos, homens e mulheres, são protagonistas dessa nova ordem familiar, na qual se sedimenta sobre os princípios da dignidade da pessoa humana, da igualdade e da solidariedade entre os envolvidos.

Nesta perspectiva, a mediação ganha extrema relevância, isto por que a família é vista atualmente como um ambiente no qual os laços afetivos são a base fundamental das relações, e a mediação, por sua vez, busca acima de tudo, a restauração das relações através do reestabelecimento da comunicação entre as partes. Como dito nos capítulos anteriores, a mediação procura cultivar o sentido positivo do conflito que, quando bem trabalhado, propicia o desenvolvimento das relações familiares.

Infelizmente, o Judiciário mostra-se muitas vezes despreparado para lidar com os conflitos no seio familiar, seja pelo número de demandas, pelo excesso de formalismo ou pelo próprio engessamento do sistema. Ao levar suas demandas ao Judiciário, as famílias, após anos de desgastes econômicos e psicológicos, recebem do Juiz uma sentença que apenas resolve a situação de forma superficial, determinando o que cada uma das partes deverá fazer dali por diante, sem que a raiz do problema seja sequer debatida. Apesar da onda de constitucionalização do Direito de Família buscar a concretização axiológica da Constituição Federal de 1988, é comum que as decisões proferidas pelo judiciário no âmbito familiar se restrinjam apenas a questões patrimoniais, como, por exemplo, divisões de bens.

⁶⁶ PEREIRA, Rodrigo da Cunha. Princípio da afetividade. In DIAS, Maria Berenice (coord.). Diversidade sexual e direito homoafetivo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 193

⁶⁷ PESSANHA Jackelline Fraga. Op cit. Loc. cit

Não é raro que as decisões proferidas nos litígios familiares levados ao judiciário gerem insatisfação para ambas as partes, isto por que, os conflitos familiares precisam ser trabalhados de forma muito particular, tendo em vista que são carregados de questões emocionais que estão além do alcance do judiciário. Os conflitos familiares são como Icebergs, isto é, num primeiro momento apenas é possível se observar parte ínfima da situação, existindo questões muito maiores e mais profundas que permanecem submersas⁶⁸. Segundo Danièle Ganância, o conflito de família possui duas faces, uma é a questão jurídica, outra é essencialmente afetiva, psicológica e relacional, a qual sempre vem precedida de sofrimentos.⁶⁹

Como consequências claras da insatisfação das partes com as sentenças proferidas pelo judiciário têm-se o descumprimento das mesmas, pois, discordando do que fora decidido, é difícil que se adimpla voluntariamente o que fora friamente determinado pelo juiz. Neste contexto, a mediação se mostra como uma excelente alternativa à resolução dos conflitos familiares, pois, a partir do auxílio do mediador, as partes chegarão juntas a uma solução, sendo muito mais coerente o adimplemento do acordo que ambas construíram, sem que seja necessária a imposição de um terceiro. No processo de divórcio, por exemplo, o mediador pode, através do uso das técnicas citadas alhures, sensibilizar as partes para que elas entendam que a “guerra” apenas dificultará a vida de ambas e que um acordo consensual poderá trazer tranquilidade e estabilidade para aquela relação, isso se faz particularmente especial no caso de haver filhos, pois o bem deles depende diretamente de uma relação saudável entre os pais.⁷⁰

Caso optem pelo litígio judicial, é provável que os indivíduos se sintam desamparados, pois as negociações ficam muitas vezes a cargo dos advogados e as decisões nas mãos dos juízes. Assim, com uma maior responsividade dos sujeitos envolvidos e a partir do seu empoderamento, eles poderão construir juntos um acordo no qual alcancem uma solução satisfatória para todos os envolvidos, tornando mais factível o adimplemento conforme combinado. Outro ponto importante no trato dos conflitos familiares é a confidencialidade, afinal não é confortável para

⁶⁸ SILVA, João Roberto da. *A Mediação e o Processo de Mediação*. São Paulo: Paulistanajur, 2004. P. 101

⁶⁹ GANANCIA, Daniele. *Justice ET Médiation Familiale: Um Partenariat au Service de La coparentalité*. Paris: Gazette Du Palais, 1999. p. 52.

⁷⁰ CHIARINI, Enéas Castilho Júnior. **A Mediação no Direito de Família**. Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/7562-7561-1-PB.pdf> . Acesso em 03/04/2018.

os envolvidos em tais conflitos verem suas vidas íntimas expostas, assim, a mediação traz essa proteção de forma única, visto que não só o processo como um todo é pautado no princípio da confidencialidade, como também, as sessões individuais que porventura venham a ser necessárias.

Ademais, no judiciário pouco se explora as emoções das partes, diante disto o processo de mediação familiar se apresenta como um espaço no qual elas poderão verbalizar o conflito, refletir sobre questões profundas que as levaram até ali, e, através do reestabelecimento do diálogo, chegar a uma solução pacífica na qual ambas saiam ganhando. É exatamente no momento da fala que as partes poderão revelar os seus verdadeiros interesses e seus medos, abrindo caminho para chegarem a acordos nos quais os seus anseios sejam de fato respeitados.

A mediação pode colaborar na resolução de diversos tipos de conflitos familiares, sejam eles entre marido e mulher, entre pais e filhos ou entre irmãos, pois, a grande maioria desses conflitos tem como protagonistas parentes que terão que manter suas relações no futuro. Desta forma, o mediador familiar deve buscar um diálogo franco entre casais e filhos, guiando-os a uma tomada de decisão autônoma, propiciando o convívio paterno-materno-filial, restaurando o vínculo de respeito e afetividade familiar⁷¹. Assim, tendo em vista que a mediação visa trabalhar o conflito na sua acepção positiva, reestabelecendo os vínculos afetivos, resta claro que tal procedimento ganha extrema relevância nestes tipos de conflitos.

Portanto, a mediação familiar surge como uma alternativa eficaz na resolução dos conflitos familiares, pois, além de desafogar o judiciário, ela visa uma compreensão global do conflito instalado no seio familiar, assim, colabora com preservação da família constitucionalmente protegida, estimulando o diálogo entre os parentes e a perpetuação das relações de maneira saudável. Por fim, vale salientar que a mediação familiar não substitui o judiciário, mas com ele estabelece uma relação de complementariedade, pois os acordos firmados durante o procedimento de mediação, quando necessário, poderão ser homologados judicialmente, para que assim tornem-se título executivo judicial.

Todavia, conforme explanado anteriormente, na prática é raro que se faça necessária a homologação dos acordos feitos na mediação, isto por que são as

⁷¹ Revista Veras, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 37-44, janeiro/junho, 2015. DOI: 10.14212/veras.vol5.n1.ano2015.art202

próprias partes que, de forma voluntária, constroem o consenso comprometendo-se com os termos acordados. Diante de todo o exposto, a mediação familiar deve ser vista como mais uma ferramenta eficiente para a concretização dos valores consagrados na Constituição Federal de 1988, sobretudo no que diz respeito às relações familiares.

CONCLUSÃO

O presente trabalho buscou, em linhas gerais, expor os gargalos que o Estado possui hoje no que diz respeito a sua capacidade de concretizar os valores promulgados na Constituição de 1988. Restou demonstrado que o Poder Judiciário Brasileiro vive atualmente um momento de crise, caracterizado pela lentidão na prestação jurisdicional, bem como pelo despreparo dos operadores jurídicos tradicionais para lidar com as novas realidades sociais. Assim, os indivíduos que decidem entrar na justiça para verem seus conflitos resolvidos acabam tendo vultosos gastos financeiros e consideráveis desgastes psicológicos.

Ao revelar os obstáculos que o Poder Judiciário enfrenta nos dias atuais no cumprimento do seu papel social de harmonização dos interesses coletivos, este trabalho apresentou mecanismos que têm a capacidade de minimizar tais dificuldades, auxiliando o Estado na concretização de seus valores precípuos. Dentre tais mecanismos, foram apresentadas a negociação, a arbitragem, a conciliação e a mediação, esclarecendo seus conceitos e campos de atuação. Diante disso, concedeu-se maior destaque à mediação, pelas suas particularidades no trato com os conflitos surgidos nas relações que se perpetuam no tempo.

A mediação, conforme verificado, se apresenta como excelente alternativa na busca da pacificação social, isto por que, enxergando o conflito na sua acepção positiva transforma as partes envolvidas e permite, através das reflexões pessoais, o reestabelecimento das relações. É a partir da aplicação correta das técnicas de mediação e da sensibilidade do mediador, que a comunicação entre as partes poderá ser reestabelecida (ou estabelecida) propiciando o surgimento de soluções criativas para a aparente divergência de interesses.

No direito de família, a mediação ganha destaque especial, pois nos conflitos familiares a carga emocional é intensa e, por isso, devem ser trabalhados holisticamente, desvendando as suas origens e visando o fortalecimento das relações intersubjetivas ali existentes. Para tanto, a mediação deve valer-se da transdisciplinariedade, buscando conhecimentos das mais diversas áreas do saber humano que possam auxiliar na compreensão global do problema assistindo as partes no alcance de uma solução satisfatória aos seus interesses.

Vale salientar mais uma vez que nova ordem constitucional declarou a família como base da sociedade, merecendo singular proteção Estatal. Assim, devido às mudanças de paradigmas constitucionais modernos, bem como das transformações das famílias atuais, deve se buscar formas de garantir ao máximo a saúde das relações familiares.

É clarividente o avanço que o tema atingiu nas últimas décadas, bem como a necessidade de se estimular cada vez mais a aplicação do instituto da Mediação Familiar no Brasil. Apesar do avanço, a prática ainda é incipiente no país e, por todo o exposto neste trabalho, deve ser fortalecida para que possamos construir uma sociedade mais justa e harmônica.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARROSO, Luís Roberto. **Vinte anos da Constituição de 1988: a reconstrução democrática do Brasil**. Revista do Ministério Público de Minas Gerais. Edição Especial - 20 anos da Constituição Federal, 2008.
- BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Campus, 1992.
- BOBBIO, Norberto. **O positivismo jurídico**. São Paulo: Ícone, 1995
- BOLZAN DE MORAIS, José Luis; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. 2 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.
- BRASIL. **Lei da arbitragem**. Lei nº 9.307, de 23 de set de 1996. Encontrado em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm.
- BRASIL. **Lei dos Juizados Especiais**. Lei n. 9.099, de 26 de set. de 1995. Encontrado em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm.
- CAETANO, Luiz Antunes. **Arbitragem e mediação**. São Paulo: Atlas, 2002, p. 112-113
- CAHALI, Franscisco José. **Curso de Arbitragem**. 2ª ed. São Paulo: RT, 2012.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**: Trad. Ellen Grancie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.
- CARDOSO, Antônio Pessoa. **Justiça alternativa: Juizados Especiais**. Belo Horizonte: Nova Alvorada, 1996.
- CARVALHO, José Carlos Maldonado de. **Mediação: aplicação no Brasil**. Conferência proferida no 2º Congresso Brasileiro de Administração da Justiça. R. CEJ, Brasília, n. 17, abr./jun. 2002.
- CHIARINI, Enéas Castilho Júnior. **A Mediação no Direito de Família**. Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/7562-7561-1-PB.pdf> . Acesso em 03/04/2018.
- COSTA, Déborah Regina Lambach Ferreira da. **A importância de diferentes olhares (escuta ativa) na mediação familiar: a interdisciplinaridade**. Veras, [s.l.], v. 5, n. 1, p.37-44, 30 maio 2015. ISE Vera Cruz. <http://dx.doi.org/10.14212/veras.vol5.n1.ano2015.art.202>.

- D'AMBRÓSIO, Ubiratan. **Paz ética e educação: uma visão transdisciplinar.** Caderno Técnico de Metodologias e Técnicas do Serviço Social, Brasília: SESI-DN, n. 23, 1996.
- DEMARCHI, Juliana. **Mediação e Gerenciamento do Processo.** São Paulo: Atlas, 2008.
- DUARTE, Écio Oto Ramos; POZZOLO, Susanna. **Neoconstitucionalismo e positivismo jurídico: as faces da teoria do direito em tempos de interpretação moral da Constituição.** São Paulo: Landy Ed., 2006.
- FERRAJOLI, Luigi. **Sobre los Derechos Fundamentales.** In Miguel Carbonell (org.), **Teoría del Neoconstitucionalismo.** Editorial Trotta, Colección Estructuras Y Procesos, Serie Derecho. Madrid, 2007.
- FOLEY, Gláucia Falsarella. **A Justiça Comunitária para Emancipação.** In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas César (org.). **Justiça Restaurativa e Mediação: Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos Sociais.** Ijuí: Ed. Unijuí, 2011.
- GANANCIA, Daniele. **Justice ET Médiation Familiale: Um Partenariat au Service de La coparentalité.** Paris: Gazette Du Palais, 1999. p. 52
- Henrique Baptista Andrade, Gustavo; Santos Albuquerque, Fabíola. **Mediação familiar: princípio, meio e fim para a pacificação de conflitos. 2010.** Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2010.
- JIMÉNEZ, Macarena Paz Gaete. **Métodos alternativos de resolução de conflito.** 2016. 14 f. TCC (Graduação) - Curso de Programa Teixeira de Freitas 2016, Fórum de Cortes Supremas do Mercosul, Universidade Alberto Hurtado, Santiago, 2016. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/repositorio/cms/portaIStfInternacional/portaIStfCooperacao_pt_br/anexo/Macarena.pdf>. Acesso em: 20 out. 2017.
- JÚNIOR, Humberto Theodoro. **Celeridade e efetividade da prestação jurisdicional. Insuficiência da reforma das leis processuais.** Belo Horizonte: 2004.
- LENZA, Pedro. **Direito constitucional esquematizado.** 13. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2009,

- LIMA, Jean Carlos. **Curso de Mediação de Conflitos Teoria & Prática: O Manual do Mediador com abordagem sobre a Teoria dos Jogos de John Von Neumann**. 3. ed. Recife: Adsumus Ltda, 2011.
- LIMA, Leandro Rigueira Rennó. **Arbitragem: uma análise da fase pré-arbitral**. Belo Horizonte: Mandamentos, 2003.
- LÔBO, Paulo. **A repersonalização das relações de família**. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 9, n. 307, 10 maio 2004. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/5201>>. Acesso em: 2 abril 2018.
- Marshall B. Rosenberg [tradução Mário Vilela]. São Paulo: Ágora, 2006, p. 139 – 140
- MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos: em famílias e organizações**. São Paulo: Summus, 2005.
- NALINI, Jose Renato. **A Rebelião da Toga**. São Paulo: Millennium, 2008,
- PESSANHA Jackelline Fraga. **A afetividade como princípio fundamental para a estruturação familiar**. Disponível em: http://www.ibdfam.org.br/_img/artigos/Afetividade%2019_12_2011.pdf . Acesso em 02/04/2018
- PEREIRA, Rodrigo da Cunha. **Princípio da afetividade**. In DIAS, Maria Berenice (coord.). Diversidade sexual e direito homoafetivo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 193
- PISKE, Oriana. **Formas alternativas de resolução de conflito**. Revista do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, Brasília, v. 24, n. 5, p. 47, maio. 2012. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/49739>>. Acesso em: 20 out. 2017.
- RANGEL, Tauã Lima Verdán. **O Empoderamento do Indivíduo no Tratamento de Conflitos: a Comunidade como Locus de Promoção das Práticas de Mediação**. 2017. Disponível em: <<http://www.camaf.com.br/arquivos/4976>>. Acesso em: 03 dez. 2017.
- RODOVALHO, Thiago. **Aspectos Introdutórios da Arbitragem**. In: OAB/CACB. (Org.). Manual de Arbitragem para Advogados. 1 ed. Brasília: OAB/CACB, 2015, v. 1.
- RODRIGUES, Danuza Oliveira et al. **A INTERDISCIPLINARIDADE NA MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL**. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2013. Disponível em: <http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/mediacao_e_jr/article/view/10875/1406>. Acesso em: 01 dez. 2017.
- SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; NETO, Adolfo Braga. **O Que É Mediação de Conflitos**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

- SANTOS, Boaventura de Souza. **Para uma revolução democrática da justiça**. São Paulo: Cortez, 2007.
- SCAVONE JÚNIOR. **Manual de arbitragem**. 3ª ed., São Paulo: RT, 2010.
- SILVA, João Roberto da. A Mediação e o Processo de Mediação. São Paulo: Paulistanajur, 2004. P. 101
- SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Editora Unijuí, 2010.
- TARGA, Maria Inês Corrêa de Cerqueira César. Mediação em juízo. São Paulo: LTr, 2004, p. 158
- TEIXEIRA, Sérgio Torres. **Mito, utopia e realidade: superando os empecilhos à efetividade do modelo processual trabalhista contemporâneo**. Revista magister de direito trabalhista e previdenciário. Porto Alegre: Magister, Ano 6, n.31, p. 29 e 30, jul./ago. 2009.
- The law Society of Upper Canada “**Short Glossary of Dispute Resolution Terms**” (Toronto: 1992) p. 6. (tradução livre)
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. 5ª ed. São Paulo: Método, 2017. p 157-179.
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas. Modelos, processos, ética e aplicações**. São Paulo: Editora Método, 2008, p. 65-66
- VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação: guia para usuários e profissionais**. Florianópolis: Imab, 2001.
- WARAT, Luiz Alberto. **Mediación el derecho fuera de las normas: para una teoría no normativa del conflicto**. Scientia Iuris, n.4, 2000,
- WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis, Habitus, 2001.