

**XXV CONGRESSO DO CONPEDI -
CURITIBA**

**FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE
CONFLITOS II**

CELSO HIROSHI IOCOHAMA

LUCIANA ABOIM MACHADO GONÇALVES DA SILVA

Todos os direitos reservados e protegidos.

Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UNICAP

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Ingo Wolfgang Sarlet – PUC - RS

Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim – UCAM

Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Maria dos Remédios Fontes Silva – UFRN

Vice-presidente Norte/Centro - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes – IDP

Secretário Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba – UFSC

Secretário Adjunto - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

Representante Discente – Doutoranda Vivian de Almeida Gregori Torres – USP

Conselho Fiscal:

Prof. Msc. Caio Augusto Souza Lara – ESDH

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto – UFG/PUC PR

Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini Sanches – UNINOVE

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS (suplente)

Prof. Dr. Fernando Antonio de Carvalho Dantas – UFG (suplente)

Secretarias:

Relações Institucionais – Ministro José Barroso Filho – IDP

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho – UPF

Educação Jurídica – Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues – IMED/ABEDI

Eventos – Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta – FUMEC

Prof. Dr. Jose Luiz Quadros de Magalhaes – UFMG

Profa. Dra. Monica Herman Salem Caggiano – USP

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr – UNICURITIBA

Comunicação – Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro – UNOESC

F724

Formas consensuais de solução de conflitos II [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UNICURITIBA;

Coordenadores: Celso Hiroshi Iocohama, Luciana Aboim Machado Gonçalves da Silva – Florianópolis:

CONPEDI, 2016.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-343-6

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: CIDADANIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: o papel dos atores sociais no Estado Democrático de Direito.

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Brasil – Congressos. 2. Solução de Conflitos. I. Congresso Nacional do CONPEDI (25. : 2016 : Curitiba, PR).

CDU: 34



XXV CONGRESSO DO CONPEDI - CURITIBA

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS II

Apresentação

A vigésima quinta edição do Congresso Nacional do CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito, finalizando o ano de 2016 na cidade de Curitiba, Paraná, oportuniza o debate sobre as formas consensuais para a solução de litígios, acompanhando o movimento que parte do incômodo da duração dos processos judiciais e da insistente cultura da litigiosidade.

O Grupo de Trabalho designado “Formas consensuais de solução de conflitos II” foi conduzido pela apresentação de importantes estudos, congregando pesquisas produzidas pelos diversos cantos do país, indicando uma preocupação uníssona para com os mecanismos de solução dos conflitos, seja na sua formação de constituição, seja na sua condução para aplicação dentro e fora do Poder Judiciário, ainda mais após o impulso dado pela Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ (2010) e consolidado pelo novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), ao oficializar os institutos da conciliação e da mediação como parte de um momento do processo jurisdicional.

As pesquisas apresentadas transitam por diversos olhares que contribuem para a construção de uma visão sistêmica das ações (e de seus fundamentos) que compõem o cenário da solução dos conflitos, ainda que constitua uma sistematização informal representada por uma diversidade de encaminhamentos que têm por ponto em comum a atenção voltada a um resultado adequado no plano material e na vida de pessoas, grupos e da própria sociedade.

Nesse caminho, os textos científicos analisam o fenômeno do conflito, em diversas dimensões, e das principais formas consensuais de sua resolução adequada para construção de uma comunicação efetiva e a pacificação social.

Na mira de implementar o acesso à justiça, alguns trabalhos tiveram como ponto em comum a mediação, abordando em uma perspectiva interdisciplinar com enfoque nos elementos estruturais, técnicas e habilidades para sua implementação, bem como nas especificidades funcionais e nos distintos âmbitos que se aplica.

Adentrou-se em práticas judiciais e extrajudiciais com a mediação, por meio de uma análise crítica das experiências, de sorte a demonstrar aspectos que devem servir de parâmetros na promoção deste método para cultura de paz.

Outro mecanismo para de resolução adequada de conflitos no contexto da punição que foi estudado é a justiça restaurativa, destacando as diferenças com a Justiça Retributiva e o relevo do empoderamento dos envolvidos a partir do reconhecimento recíproco ao proporcionar uma ressocialização eficaz.

De igual modo, foi destacada a conciliação com ênfase nas demandas que envolvem o Estado, buscando estabelecer os contornos de sua aplicação tendo em vista a indisponibilidade do interesse público e a legitimidade do agente público para sua promoção.

Em atenção aos interesses coletivos “lato sensu”, enfatizou-se o termo de ajustamento de conduta como relevante instrumento de eficácia social das normas jurídicas na medida em que proporciona uma harmonização do comportamento ao sistema jurídico, através de compromisso assumido pela parte, sob pena de astreintes, perante ente público legitimado.

Dessa forma, os estudos ora produzidos convidam a repensar a forma de tratamento dos conflitos, mormente tendo em vista a sua complexidade na sociedade contemporânea, sendo de grande relevo a utilização de instrumentos consensuais de cooperação e compartilhamento da prestação jurisdicional para a efetivação da democracia participativa.

Parabéns AO CONPEDI e à UNICURITIBA pela idealização e organização de um evento da magnitude que foi o XXV Congresso Nacional, inclusive pela seleção de trabalhos científicos que despontam temas relevantes e atuais na seara jurídica. Congratulações aos a todos os pesquisadores autores que, na contribuição de sua individualidade, fazem da somatória de esforços a representação da pesquisa científica do Direito e sua permanente evolução.

Desejamos que a leitura dos estudos provoque as necessárias reflexões sobre os temas propostos e reforcem a importância de se prosseguir na investigação de caminhos possíveis para a pacificação individual e social, conduzindo as pessoas e o país para a superação dos embates pessoais, coletivos e institucionais.

Profa. Dra. Luciana Aboim Machado Gonçalves da Silva

Doutora em Direito pela Universidade de São Paulo e Professora Adjunta IV da Universidade Federal de Sergipe - UFS.

Prof. Dr. Celso Hiroshi Iocohama

Docente e coordenador do Programa de Mestrado em Direito das Relações Sociais da
Universidade Paranaense – UNIPAR

MEDIAÇÃO COMO SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS: UM PARADIGMA QUE ALTERA A CULTURA JUDICIÁRIA DA LITIGIOSIDADE PARA A HARMONIZAÇÃO E COOPERAÇÃO SOCIAL

MEDIATION AS CONSENSUAL SOLUTION OF CONFLICTS: A PARADIGM THAT CHANGES THE LEGAL CULTURE OF LITIGATION TO HARMONIZATION AND SOCIAL COOPERATION

Thaise Nara Graziottin Costa ¹
Lídia Maria Ribas ²

Resumo

Trata-se da mediação de conflitos, evolução histórica e princípios norteadores das leis nº(s) 13.105 e 13.140/2015 com função do Estado de promover, sempre que possível, solução consensual de conflitos. O tema deve-se à relevância e necessidade advindas de uma sociedade complexa que demanda rapidez, diálogo e cooperação na resolução de conflitos. Para atender o objetivo e a problematização da questão far-se-á necessário estudar a figura do mediador e sua função como facilitador na pacificação dos conflitos. Utiliza-se para tal, o método hipotético-indutivo e as práticas metodológicas das autoras nos grupos de pesquisa que participam.

Palavras-chave: Mecanismos alternativos, Controvérsia, Justiça, Autocomposição, Princípios

Abstract/Resumen/Résumé

It's about conflict mediation, progress and guiding principles established by Law 13.105 /2015 where the State promotes, whenever possible, consensual solution. The issue's due to the importance of mediation in Brazil to resolve litigations without imposition, hierarchy, but facing a changing society that used to prioritize formalism and State hierarchy. In the 21st century, controversies demand quickly, dialogue and cooperation to empower the parties on their choices. Meeting objectives and problematization, the figure of the mediator and his role on solving conflicts. The hypothetical-inductive method is chosen as well as practices carried out in the involved research groups.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Alternative mechanisms, Controversies, Justice, Self composition, Principles

¹ Dnda. em Direito da Estácio de Sá do RJ, Estágio Universidade de Coimbra , CAPES 2014-2015, Mestre em Direito pela UFPR, Advogada, Mediadora Judicial e professora de Direito da IMED

² Doutora e Mestre em Direito do Estado pela PUC/SP. Pós-doutorado na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra em Direito Público. Pesquisadora e professora da UFMS e da UNIDERP/ANHANGUERA.

1.INTRODUÇÃO

Este artigo tem por escopo analisar a mediação, apontando uma breve evolução histórica e os princípios norteadores frente às leis n 13.105 e 13.140/2015. Denota-se que, com tantas transformações na sociedade contemporânea, seja de cunho social, político ou econômico, as pessoas estão mais propícias a vivenciarem relações de conflitos.

Para tanto, resta-nos as indagações seguintes: Será que a mediação assume um papel preponderante na resolução de conflitos judiciais? Será efetivamente implantada pelo Poder Judiciário para ser uma oportunidade em que duas ou mais pessoas envolvidas em uma situação conflituosa receba o auxílio de uma terceira pessoa imparcial, o mediador (ou mediadores) que, pelo diálogo, conduzira as partes a uma solução satisfatória? A mediação é uma opção autocompositiva eficaz para se obter à justiça de forma igualitária, humanizada e efetiva? A mediação será aplicada no Brasil como um método de autocomposição efetivo que auxiliará a aliviar o sistema Judiciário do peso de seu formalismo e suas decisões impostas e, nem sempre assertivas, mas contribuirá efetivamente, para a evolução de uma sociedade voltada para a economia colaborativa?

Esses problemas impulsionam conhecer e analisar como os centros de resolução de litígios podem garantir o acesso à justiça, de forma rápida, satisfatória e eficaz, justificando-se pela sua contribuição para amenizar o problema social que atinge a população que precisa solucionar litígios e utilizando o meio mais adequado de tratamento.

Para tanto, passa-se à identificação da evolução histórica da mediação e seus princípios norteadores e a necessidade de o Estado cumprir o seu papel regulatório e preventivo, com o intuito de privilegiar os meios consensuais de resolução de conflitos, tendo a necessidade de alterar a cultura judiciária da litigiosidade no Judiciário para conduzir a harmonização e cooperação social.

Utilizam-se neste artigo levantamentos bibliográficos e método hipotético-indutivo de pesquisa, partindo-se do estudo e pesquisas das autoras, frente os grupos de estudos que participam no contexto dos meios autocompositivos de solução de litígios para a analisar especificamente a necessidade de alterar a cultura judiciária da litigiosidade brasileira.

2. Breve histórico e conceito de mediação de conflito no contexto brasileiro

A mediação não é algo novo, mas sua aplicação no âmbito judicial veio ao encontro da expectativa das pessoas que procuram resolver suas controvérsias. Para maior compreensão a respeito do tema, necessário é conhecer a história da mediação e sua importância na atualidade.

Conforme diz Miranda:

A mediação tem seu berço no oriente, nas culturas chinesa e japonesa, e no ocidente na africana. Na cultura chinesa, as primeiras noções de conciliação entre pretensões conflitantes são delineadas com os constructos do pensador chinês Confúcio. É por meio de Confúcio que tem início a “busca da harmonia através do equilíbrio do mundo e da felicidade dos homens”. (2012, p. 3)

A mediação, desde antiguidade, trazia ideia de interesses na busca de resolver alguma contrariedade entre os homens, que buscavam a paz e harmonia nas relações. Apesar de maior incidência na cultura chinesa, japonesa e africana, a mediação de conflitos fez-se presente em diversas sociedades ao longo dos séculos. Sua evolução trouxe, nos séculos XIX e XX, a possibilidade de solucionar disputas comerciais e trabalhistas como um meio alternativo célere e eficiente. (MIRANDA, 2012, p. 14)

Paumgartten afirma que a primeira lei de mediação popular foi promulgada em agosto de 2010 entrando em vigor em janeiro de 2011, na China, mas “a valorização da mediação na cultura chinesa é percebida o judiciário, onde os juízes devem recorrer à prática prioritariamente, e entre os jurisdicionados, que preferem o procedimento ao julgamento pelos tribunais.” (2015, p. 538)

No Brasil, a mediação chegou seguindo modelos de diversos países, com o intuito de democratizar a justiça e seu acesso, mas também como uma alternativa que o Poder Judiciário encontrou para diminuir sua demanda, porém, não sendo este, o verdadeiro intuito dos meios autocompositivos (conciliação, negociação e mediação) e sim, a função de empoderar as partes para autoconhecimento e a reestabilização do diálogo e das relações interpessoais. Desse modo:

A mediação chegou ao Brasil por duas vertentes: a primeira em São Paulo veio do modelo francês em 1989. E a segunda veio da Argentina, chegou ao Sul do País, sendo um modelo dos Estados Unidos, no início da década de 90. Sendo assim, a mediação foi inserida na busca de reduzir o distanciamento entre o Judiciário e o cidadão, no aperfeiçoamento dos instrumentos de acesso à justiça, e numa tentativa de desafogar o Judiciário. No Brasil o modelo adotado é a mediação familiar, interdisciplinar, com características do modelo Europeu. (BARBOSA, 2007, p. 134)

A implementação da Mediação no Brasil, surge segundo o Projeto de Lei n.º 4.827/98¹, de iniciativa legislativa da Deputada Zulaiê Cobra Ribeiro, que adotou o modelo francês da mediação. A proposta refere-se a uma coletânea de sete artigos, legalizando o conceito de mediação, para que possa ser adotado ou recomendado pelo Poder Judiciário, elevando o valor pedagógico dessa prática. (AZEVEDO, 2012, p. 157)

No instituto da mediação são desenvolvidas técnicas e capacitações com os mediadores para uma melhor prática, habilidades a ser desenvolvidas com as partes, para que se alcancem os objetivos almejados, com a resolução do conflito. Assim, pedagogicamente, com um diálogo aberto são desenvolvidas as sessões sendo uma maneira mais eficaz de resolução.

Outra iniciativa legislativa ocorreu na década de 90, a professora Ada Pelegrini Grinover coordenando um grupo de juristas, processualistas, que redigiram um projeto de lei da mediação; o Projeto de Lei n.º 4.827/98, abrindo o tema para debates públicos, visando seu aperfeiçoamento. (BARBOSA, 2007, p. 159)

Desde o preâmbulo da Constituição Federal de 1988 foi dada grande ênfase aos cidadãos e seus direitos sociais. Percebe-se um sentimento profundo em busca da defesa dos direitos dos cidadãos, trazendo como primazia o acesso à justiça para todos indistintamente, sem preconceitos ou qualquer tipo de discriminação.

Na década de 1990 houve estímulos na legislação processual pela resolução de conflitos consensual, acompanhada na década seguinte de vários projetos-pilotos, nos mais diversos campos da autocomposição: mediação civil, mediação comunitária, mediação vítima-ofensor (ou mediação penal), conciliação previdenciária, conciliação em desapropriações, entre muitas outras.

Foi em 2010 com a Resolução n.º 125 do CNJ que houve a normativa de se estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento dessas práticas já adotadas pelos tribunais.

No início do ano de 2011 foram iniciadas as primeiras atividades de reflexão sobre o texto legal, ampliando-se, ainda mais, o debate com a sociedade civil e o meio jurídico, com

¹ Projeto, que segue para votação no Plenário, estipula que poderá haver mediação mesmo antes da instauração de processo, e permite a atuação de mediadores extrajudiciais, oriundos de qualquer profissão que não os advogados. Disponível em: < <http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/noticias/DIREITO-E-JUSTICA/445466-CCJ-APROVA-MEDIACAO-COMO-METODO-PARA-SOLUCAO-DE-CONFLITOS-NA-ESFERA-CIVIL.html>> Acesso em 02/09/2015.

a realização conjunta de atividades pela Comissão, pela Câmara dos Deputados e pelo Ministério da Justiça. Na redação atualmente disponível do Projeto, pode-se identificar a preocupação da Comissão com os institutos da conciliação e da mediação. Assim a institucionalização da mediação com o Projeto que a regulamenta - 7169/14 como forma de tratamento de conflitos. (BARBOSA, 2007, p. 160)

A mediação de conflitos passa por constantes aperfeiçoamentos e cada vez mais os mediadores treinados pelo CNJ (Conselho Nacional de Justiça), ou sob sua orientação, utilizam ferramentas e técnicas para alcançar os interesses e as necessidades das partes, pelo diálogo, cooperação e consenso, procuram a harmonia dos relacionamentos e eficácia de sua resolução e tratamento.

No entendimento de Delgado a “Mediação é uma forma alternativa de encerramento definitivo de litígio pelo acordo de vontades das partes envolvidas em um conflito”. (2003, p. 11) Já Sousa, intensifica o conceito e afirma que a mediação “ é o método consensual de solução de conflitos, que visa à facilitação do diálogo entre as partes, para que melhor administrem seus problemas e consigam, por si só, alcançar uma solução”. (2004, p. 242)

Percebe-se que, o objetivo principal da mediação é o diálogo, que deve prevalecer entre as partes, a fim de que o litígio seja resolvido, por meio de um comportamento autônomo e pacífico no qual os interessados possam chegar a um acordo satisfatório para as partes envolvidas.

Sales entende, a mediação como uma autocomposição assistida, desta forma afirma:

Representa uma autocomposição assistida, o processo pelo qual uma terceira pessoa facilita a comunicação, entre as partes, almejando a solução e a prevenção de conflitos. O mediador é quem oferece, através de seus métodos próprios maiores possibilidades de solução satisfatória de conflitos. (2004, p. 40)

Para Warat, protagonista da mediação transformativa, firma ser a mediação uma autocomposição ecológica por dois motivos, a saber:

Na mediação a autocomposição é ecológica por duas fortes razões. A primeira porque ela pode ser considerada como uma forma de realização da autonomia, na medida em que educa, facilita e ajuda na produção das diferenças (produção do tempo como o outro), que modificam as divergências. A autonomia , como a democracia, o amor e o ódio são formas de convivência com a conflitividade, com a incompletude que a conflitividade existencial determina. O indivíduo autônomo precisa negociar como o outro a produção conjunta da diferença, o que implica, forçosamente, a mediação do simbólico. Em segundo lugar, a mediação é uma forma ecológica de autocomposição na

medida em que , ao procurar uma negociação transformadora das diferenças, facilita uma considerável melhoria na qualidade de vida. (2004, p. 59)

Desta forma, a mediação não é apenas uma negociação patrimonial sem carga de eficácia voluntária ou afetiva, ou seja, ocorre quando as partes estão disponíveis para manifestar um diálogo ativo, vislumbrando suas reais necessidades, para por fim nas suas relações e de conflitos e permanecer nas suas relações continuadas de afeto. O conflito gera entre as partes sentimentos visíveis que as separam do convívio, muitas vezes, geram ódio, dor, ressentimentos. Assim, na sessão de mediação este sentimento pode ser acalentada com a posição e figura do mediador, um facilitador que exerce função neutra e imparcial entre as partes, propiciando a possibilidade de que um clima de paz e confiança.

Neste sentido, Zapparolli, aponta a função essencial do mediador que auxilia ao reestabelecimento da comunicação entre as partes assim define:

A mediação como procedimento visa à facilitação, às partes envolvidas em um conflito, à administração pacífica desse conflito por si próprias. Ou seja, uma pessoa capacitada e neutra, o mediador, usa técnicas específicas de escuta, de análise e definição de interesses que auxiliam a comunicação dessas partes, objetivando a flexibilização de posições rumo a opções e soluções eficazes a elas e por elas próprias. (2003, p. 52-53)

A mediação busca apaziguar as partes e ao mesmo tempo solucionar as controvérsias, mas cabe ressaltar a importância de se ter uma pessoa preparada e capacitada para dialogar e identificar as questões, os interesses e as necessidades das partes, separando-as do conflito. Com empatia, confiança e paciência a figura do mediador está preparado para este fim.

Na visão de Vezzulla, “O mediador deve ser um terceiro neutro que, fundamentalmente cria uma “terceirização”, introduzindo continuamente o modo de relação que deve existir entre os mediados: respeito, expressão, escuta e harmonização dos interesses de ambos.” (2005, p. 53).

Contudo, a mediação de conflito propõe uma autonomia emancipatória ao indivíduo que as vezes não é compreendida pelo outro pois:

A terapia do reencontro é uma ajuda para deixar de ser carreirista, é uma forma de encontrar-se com o outro, abrindo-se a outra realidade. Não estamos no mundo para ganhar de ninguém O problema é não se ganhar. Estamos no mundo para viver com o outro e não para competir. (WARAT, 2004, p. 47)

A proposta de mediação de conflitos, portanto, caracteriza-se por um contexto mais flexível, informal e utilizando a oralidade na condução de disputas. É uma proposta que tem

uma prática geralmente formalizada em várias etapas, que variam segundo as escolas de mediação, baseadas em diferentes fundamentações teóricas e modelos. (PARKINSON, 2016, p. 63)

É imperioso que o próprio Poder Judiciário estimule, organize e realize a efetivação da política pública de implementação dos métodos autocompositivos e, mais do que isso, proporcione a sua efetiva utilização em nível nacional, visando fortalecer a mediação e a conciliação, sempre antes de utilizar os meios heterônomos e adjudicatórios

Watanabe expõe a importância de institucionalizar a mediação em caráter permanente no Brasil, quando comenta:

Cabe ao Poder Judiciário e o CNJ, organizar os serviços de tratamento de conflitos por todos os mecanismos adequados, e não apenas por meio da adjudicação de solução estatal em processo contencioso, cabendo-lhe em especial institucionalizar, em caráter permanente, os meios consensuais de solução de conflitos de interesses, como a mediação e a conciliação. (WATANABE, 2011, p. 5)

Assim, nota-se que as políticas públicas de harmonizar a justiça e torná-la mais flexível, informal e satisfatória foi implementada no Brasil por resoluções e leis e que se expõe a seguir, cabe-nos analisar sua efetividade frente ao Poder Judiciário e suas dificuldades.

3. Implementação da mediação de conflitos como política pública de pacificação social, afastando a litigiosidade e proporcionando o tratamento do conflito

A mediação de conflitos como meio autocompositivo não é algo novo, mas sua implementação e regulamentação no Brasil veio a atender as necessidades dos cidadãos, que mesmo tendo o acesso a justiça garantido constitucionalmente (art. 5^a LXXXV, CF/88), buscam a melhor maneira de resolver seus litígios frente a sociedade em constante modificação no século XXI.

Implantada a mediação como política pública judiciária, vem ao encontro aos direitos constitucionais de todos os cidadãos, conduzindo-os a pacificação social pelo diálogo, confiança, voluntariedade, co-participação e, conseqüentemente, pela participação efetiva das partes, cumprem espontaneamente as responsabilidades assumidas por todos os envolvidos.

A criação da resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça que dispõe sobre a mediação e a conciliação partiu da premissa que “cabe ao Judiciário estabelecer a política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses” seja no âmbito - heterocompositivo, ou autocompositivo, pois o direito deve atender as necessidades da sociedade que está sempre em movimento e modificação social.

Justamente por isso que a Resolução nº 125 do CNJ, a mediação foi instituída, enquanto política pública de tratamento consensual de conflitos: “seu local de atuação é a sociedade, sendo sua base de operações o pluralismo de valores, a presença de sistemas de vida diversos e alternativos”, e sua finalidade consiste em “reabrir os canais de comunicação interrompidos e reconstruir laços sociais destruídos”. (SPENGLER, 2010, p. 312)

Esta orientação regulatória da autocomposição foi adotada e implementada pelo CNJ, de forma a organizar, em todo o território nacional, não somente os serviços prestados processualmente (atividades processuais), mas também para a prevenção de demandas com as chamadas atividades pré-processuais de conciliação e mediação. Que na opinião de Pinho é “Importante frisar que a ideia não é sustentar o fim da jurisdição e nem apresentar a mediação como novo panacéia para a resolução de todos os conflitos” (2008, p. 1) se pretende é encontrar uma alternativa mais apropriada para tratar os diferentes tipos de conflitos de forma satisfatória.

No entendimento de Moraes e Spengler a institucionalização da mediação é um caminho para orientar e prevenir a judicialização de demandas desnecessárias pois:

Além de buscar a institucionalização do mecanismo no País, o documento auxiliará a modificar o paradigma da judicialização dos conflitos vividos pela sociedade brasileira atualmente. Com a utilização dos métodos consensuais de resolução de litígios, especialmente a mediação, as partes podem construir uma decisão que seja adequada para ambas. Atualmente, ela é considerada uma forma ecológica de resolução de conflitos sociais e jurídicos, já que a satisfação dos interesses substitui a aplicação coercitiva e terceirizada de uma sanção legal. (2008, p. 149)

A implementação da mediação no Brasil torna-se uma promessa verdadeira, com o novo CPC (leis n 13.105 e 13.140/2015) na busca por uma cultura da paz, em face de sua capacidade de transformar os litígios em diálogos para o entendimento, uma forma de resolução de conflito da própria sociedade. Então, na medida em que os litigantes consentem em definir as suas necessidades e seus interesses, construindo sua própria decisão, irão cumprir o convencionalizado porque estão conscientes do acordo, por isso as decisões não podem ser impostas, devem vir de consenso das partes.

Para a solução de conflitos o essencial é a existência do diálogo e de escuta. Tempo para escutar e tempo para falar. “É imprescindível o respeito mútuo, o que muitas vezes, teoricamente, seria impraticável, tendo em vista, em alguns casos, a existência de mágoas profundas e amores mal resolvidos.” (SALES, 2004, p. 90)

A seguir apontar-se-á a importância dos princípios que norteiam a mediação de conflitos junto a regulamentação das leis de 2015 e sua implementação social a fim de harmonizar a Justiça e conduzir as partes para uma solução de conflitos que privilegie a manutenção dos laços relacionais nas relações continuadas.

4. Os princípios norteadores da mediação de conflitos e sua implementação pelas Leis 13.105 e 13.140/2015

Tendo como parâmetro a lei processual civil, que em seu artigo 166 aponta os principais princípios que devem nortear tanto a conciliação como a mediação, que são: independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e decisão informada.

Os princípios constituem os alicerces de uma construção jurídica voltada a harmonização e humanização da justiça são os pontos básicos e vitais para a sustentação do Direito, criando as diretrizes para o legislador. “Constituem os fundamentos da ciência jurídica e as noções em que se estrutura o próprio Direito.” (PEREIRA, 2006, p. 24)

No entendimento de Reale (2009, p. 304), os princípios gerais de direito são enunciações normativas de valor genérico que condicionam e orientam a compreensão do ordenamento jurídico, quer para a sua aplicação e integração, quer para a elaboração de novas normas.

Na conceituação de Vecchi dispõe os princípios como diretrizes supremas que merecem ser cumpridas pelos cidadãos desta forma afirma que :

Os princípios jurídicos são os fundamentos sobre os quais se ergue o ordenamento jurídico, informando o seu nascimento, interpretação e controlando o exercício dos direitos. São fontes diretas de direitos e obrigações, como mandados de otimização, incorporando valores fundamentais de um dado sistema. Apresentam-se como diretrizes supremas, portanto, não só fundamento como também ápice do sistema, que comandam todo o processo de criação e aplicação do direito. (2009, p. 260)

A consagração da força normativa principiológica representa um dos maiores avanços do direito brasileiro, ocorrido após a Constituição Federal de 1988. Nesse sentido esclarece Pereira:

Sem os princípios não há ordenamento jurídico sistematizável nem suscetível de valoração. A ordem jurídica reduzir-se-ia a um amontoado de centenas de normas positivas, desordenadas e axiologicamente indeterminadas, pois são os princípios gerais que, em regra, rompem a inamovibilidade do sistema, restaurando a dinamicidade que lhe é própria. (2006, p. 36)

Diante da importância principiológica no ordenamento jurídico, torna-se necessário elencar alguns princípios fundamentais, sem os quais não é possível a aplicação de um direito que esteja próximo a um ideal de justiça.

Os princípios que regem o processo da mediação são: o princípio da voluntariedade, princípio da cooperação, princípio da intervenção neutra de terceiro, princípio da neutralidade no mérito, princípio da imparcialidade, princípio da autoridade das partes ou princípio dispositivo da partes, princípio da flexibilidade do processo, princípio da informalidade, princípio da competência do mediador, princípio da consensualidade e princípio da privacidade, princípio da confidencialidade, princípio da diligência dos procedimentos, princípio da boa-fé e da lealdade. “Então, o ser humano, como um ser autônomo, deve escolher a firma de jurisdição para resolver os seus conflitos num Estado Democrático , somente assim o ser humano realiza a dignidade absoluta” (COSTA; ZAMBAM, 2015, p.221)

Pelo princípio da voluntariedade as partes possuem a liberdade de optar, se querem ou não resolver seus litígios pela mediação. Assim, participam espontaneamente, assim no momento de ingressar com a ação direcionam seu pedido a corpo da petição inicial indicando de forma clara se gostariam de participar ou não da mediação. (art. 319, VII- opção do autor pela realização ou não de audiência de conciliação ou mediação).

O princípio da voluntariedade garante que as partes só devem participar de uma mediação ou de uma conciliação de forma espontânea, com exceção da obrigatoriedade da participação na sessão de conciliação dos Juizados Especiais. Tal princípio garante ainda que ninguém é obrigado a concordar com uma proposta que não atenda aos seus interesses.

Para Morais:

A mediação é voluntária e as pessoas devem ter a liberdade de escolher esse método como forma de lidar com seu conflito. Também devem tomar as decisões que melhor lhe convierem no decorrer do processo de mediação.

Ainda que sejam encaminhadas obrigatoriamente para a mediação, como ocorre em alguns países, as pessoas envolvidas devem ter a liberdade de optar pela continuidade ou não do processo. (1999, p. 187)

O princípio da voluntariedade dá a liberdade às partes na escolha de quem irá mediar o conflito, por isso afirma Torres:

O essencial na mediação é que seja assegurado às partes o caminho da solução pacífica. Para tanto, é necessário que o mediador possua condições profissionais suficientes, para, conhecendo a matéria em discussão, ter sensibilidade de saber ouvir, destacar com clareza e precisão os pontos divergentes ou comuns e, com isso, apresentar questionamentos e ponderações possíveis, propiciando uma conversação com habilidade para gerar confiança e disposição de resolver o conflito por consenso, sabidamente, onde a Justiça atua, marcando o direito, conseguindo a paz. (2005, p.171)

Já o princípio da imparcialidade, em decorrência de sua importância, está no rol de princípios gerais do direito processual, aplicando-se a todas as áreas do direito, seja no civil, no penal, no direito do trabalho, entre outros, porém na mediação este princípio é assegurado com igualdade de tempo para exposição das partes, suas necessidades e interesses, bem como sobre o diálogo ativo nas audiências de mediação.

A neutralidade do mediador é um dos princípios da mediação, pois por meio dela o legislador quis evitar que o mediador imponha, oriente ou formule sugestões quanto ao mérito da disputa; ou de alguma forma, influa no resultado final da mediação, conferindo uma solução a ela, segundo a sua própria escala de valores, o que se daria em manifesta contradição a toda sistemática da mediação. Nesse sentido afirma Cachapuz que “ Se houver o favorecimento de alguém, a mediação perderá sua finalidade.” (2006, p. 36)

Ao contrário do Juiz, o mediador realiza a função autocompositiva de resolução pacífica de conflito, atua como o elo de ligação entre as partes, positivamente propõe o diálogo, de forma imparcial, não podendo pender para qualquer dos extremos envolvidos no conflito, pois se assim o fizer, estará prejudicando uma das partes e fomentando um sentimento de injustiça. Nessa ideia de garantia de justiça, o juiz exerce a imparcialidade:

A imparcialidade do juiz é uma garantia de justiça para as partes. Por isso, têm elas o direito de exigir um juiz imparcial: e o Estado, que reservou para si o exercício da função jurisdicional, tem o correspondente dever de agir com imparcialidade na solução das causas que lhe são submetidas. (GRINOVER, 2007, p. 58)

Não apenas o juiz deve ser imparcial, mas de maneira mais incisiva ainda ao mediador/conciliador, quando este, estiver mediando os círculos restaurativos, pois terá a confiança das partes; por isso, deverá agir garantindo a imparcialidade.

O princípio da confidencialidade na mediação de conflitos determina que em todos os procedimentos deve haver o máximo de discrição mútua entre os interessados e a figura do mediador(es) e todos os envolvidos na sessão (observadores, supervisor, advogado), pois as sessões ocorrem em ambientes privados e todos devem ter a consciência de que o assunto a ser tratado ali é confidencial todos.

Nesse sentido, conforme Singer:

As partes deverão cumprir com este dever mantendo as sessões em segredo. No caso da mediação na área educativa, deve insistir-se no princípio de confidencialidade, quando se procede à formação dos mediadores. A garantia de confidencialidade torna ambas as partes do conflito mais disponíveis para se manifestarem acerca do conflito, para exprimirem a forma como o encaram e, por conseguinte, mais aptas para propor alternativas de resolução. Este dever é igualmente importante, porque garante que tudo aquilo que for dito pelas partes “não poderá ser utilizado contra elas num futuro procedimento sobre a mesma ou outra questão”. (1996, p. 232)

O processo de mediação é confidencial; desta forma o mediador deve manter sigilo acerca do que foi discutido entre as partes, ou seja, não pode divulgar as informações discutidas durante e após a mediação. A confiança entre mediados e mediador deve ser mútua.

A mediação deve acontecer de uma maneira flexível e informal para que a resolução da lide eficaz aconteça e transforme o conflito em um acordo.

Morais e Spengler apontam que a informalidade aproxima as partes e por isso é fundamental sua presença na mediação pois:

É um elemento da mediação capaz de demonstrar sua informalidade, pois traz a oportunidade de as partes debaterem seus problemas à procura de uma solução plausível. Esta talvez seja a principal característica, vez que os principais litígios ocorrem em relações de convivência cotidiana, por exemplo, entre vizinhos, na família ou no emprego, os quais, muitas vezes, não buscam simplesmente a satisfação do prejuízo, mas sim, a restauração da relação envolvida e do ambiente em que estão inseridos. Nota-se que o estado emocional das partes é decisivo para a solução do conflito; em contrapartida, o Poder Judiciário tende a afastar ainda mais as partes quando acionado, fato que também pode ser encontrado na próxima característica. [...] (2008, p. 133)

Sabe-se que, a desvinculação com o formalismo exacerbado existe para agilizar o andamento do processo. Durante muito tempo o direito valorizou o formalismo procedimental da justiça com uma importância singular, por ser ele o garantidor da segurança jurídica aos

litigantes. Mas, é demasiado ingênuo afirmar que, o rigorismo formal é capaz, por si só, de realizar a justiça ao caso concreto.

Já o princípio da confidencialidade é fundamental para conquistar a confiança dos envolvidos na mediação, por isso afirmar Alberton:

A confidencialidade corresponde ao sigilo de informações obtidas em sessão; a decisão informada ao dever de manter o jurisdicionado informado quanto aos seus direitos; a competência é a qualificação que habilita o mediador à atuação judicial; a imparcialidade corresponde ao agir com ausência de favoritismo; independência e autonomia são o agir sem pressão interna ou externa. Respeito à ordem pública e autonomia, o agir observando o sistema legal. O empoderamento decorre do dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor forma de resolver seus conflitos e validação é o estimular o reconhecimento do outro e de sua responsabilidade no acordo que for realizado. (2014, p. 79)

O mediador precisa respeita o sigilo e a confidencialidade da mediação, pois é o segredo de abrir as portas para promover o diálogo entre as partes e assim proporciona-as encontrar uma solução que satisfaça as expectativas mútuas. No entendimento de Cachapuz “o sigilo permite aos mediandos ter segurança em saber que tudo a ser resolvido na mediação não poderá ser divulgado. (2006,p.38)

Targa define o mediador como sendo:

Aquele que facilita o processo de entendimento, controlando a conversa e auxiliando as partes a vislumbrar pontos de interseção em seus interesses, que podem ser importantes para a elaboração de um acordo e, principalmente, para a efetivação de um futuro relacionamento, mais agradável. (2004, p. 131)

A importância do mediador está justamente em auxiliar as pessoas envolvidas na visualização da situação-problema à qual estão expostas, compreendendo o que realmente acontece. Separando a pessoa do problema e identificando as necessidades e os interesses de ambas as partes, para que as mesmas consigam encontra pelo diálogo e escuta ativa, uma possibilidade positiva que satisfaça as necessidades dos interessados. Durante a sessão, o objetivo do mediador será conduzir as partes ao entendimento do conflito, ao diálogo e escuta ativa, sempre focando na mediação transformativa, positiva e emancipatória.

Para Tartuce, as partes também serão regidas pelo princípio da liberdade e poder de decisão , bem como a informalidade pois “É fato que a informalidade pode favorecer a comunicação tanto entre as partes como entre estas e o mediador; afinal. Havendo maior descontração e tranquilidade, facilita-se o encontro de uma composição favorável a ambas as partes.”(2008,p. 214)

Na sessão de mediação judicial além de dois mediadores, que irão conduzir de forma sigilosa, oral, imparcial, informal, a sessão, haverá acompanhamento de observadores e supervisores que são componentes da equipe treinada e capacitada. Poderão participar da mediação os advogados das partes que são essenciais para auxiliá-las nas questões legais e contribuem para a composição adequada do termo de acordo. Os observadores são membros da equipe, assim como os mediadores com a função de observar e anotar e contribuir para a avaliação dos mediadores no final na sessão.

A equipe de mediação (mediadores e observadores) buscam ferramentas e estratégias para auxiliar os interessados a tratar os conflitos aparentes e subjacentes, encontrando uma alternativa viável de ganhos mútuos, bem como garantindo o cumprimento voluntário da decisão tomada de forma cooperativa e harmoniosa.

Para Souza Neto, “A mediação frutífera proporciona aos profissionais da área de Direito a rara satisfação de poder rapidamente resolver o problema. O aperto de mão ao término da audiência, em que a conciliação foi atingida, representa o retorno das partes à normalidade social” (2012, p.77) Sabe-se que o conflito é inerente às relações sociais, porém de que forma irá lidar com ele é sempre a parte que irá decidir, os caminhos são muitos, ou seja, poderá negar, evitar, fugir, abrir mão, acomodar-se, usar o poder e a força ou ainda optar por colaborar, criar opções e fazer acordo que vislumbre ganhos mútuos.

Esclarece Maldonado “É importante lembrar que diferença nem sempre significa incompatibilidade. E também saber que os interesses mais importantes correspondem às necessidades emocionais básicas: sentir-se seguro, aceito, reconhecido e capaz de gerenciar a sua própria vida.” (2008, p.120-121) Sabe-se que as sessões de mediação não prosperam quando os mediandos sentem que suas necessidades básicas estão sendo ameaçadas ou desvalorizadas.

No sentido de evolução da justiça, Torres afirma que “é indiscutível a importância da mediação como modelo que se expande no seio da sociedade. Por isso, a confiança gradativamente vem aumentando nos instrumentos menos formais, diretos e rápidos no atendimento do direito reclamado pelo cidadão.” (2005, p.168) Contudo, para mudar o paradigma da justiça litigiosa, todos os profissionais do direito devem procurar estar aberto ao complexo mundo globalizado e multicultural, a fim de exercitar procedimentos novos e autocompositivo com o intuito de aperfeiçoar o seu modo de realizar o direito, tornando-o mais humanizado e cooperativo socialmente.

5. CONCLUSÕES

A mediação aplicada no âmbito judicial veio ao encontro da expectativa das pessoas que procuram resolver suas controvérsias de forma mais ágil, com maior participação e conhecimento de seus interesses.

Percebe-se no instituto da mediação, evolução na prática e nas dimensões doutrinárias e legais. Sua adequação aos interesses do Judiciário, enquanto política pública, está democratizando à justiça e seu acesso, além de empoderar as partes pelas oportunidades de autoconhecimento e maior possibilidade no restabelecimento do diálogo e das relações interpessoais e continuadas.

O cuidado do legislador com a explicitação dos princípios que permeiam e iluminam a melhor compreensão e aplicação da mediação, em busca do efetivo diálogo, vai além da efetivação na solução das controvérsias, harmoniza a justiça e em muito contribui como política pública de tratamento consensual de conflitos e para a cultura da paz.

As situações práticas têm demonstrado que a mediação permite o diálogo que deve prevalecer entre as partes para que o litígio seja resolvido, por meio de um comportamento autônomo e pacífico, no qual os interessados possam chegar a um acordo satisfatório para as partes envolvidas.

Acredita-se que quando o Estado cumpre o seu papel, privilegiando os meios consensuais de resolução de conflitos, a sociedade experimenta outra forma de justiça e começa, aos poucos, mudar as lentes da justiça, modificando a cultura da litigiosidade e contribui para a harmonização e cooperação social.

Numa sociedade atual (multicultural, globalizada, líquida) consciente de sua participação sustentável ao planeta, busca-se cada vez mais a economia colaborativa, participativa e compartilhada, então conclui-se que não há mais espaço ao direito e a cultura judiciária não buscarem cada vez mais a harmonização e a cooperação social, diante dessa realidade. A mediação de conflitos judicial, em muito contribui e traz consigo maior garantia do cumprimento voluntário da decisão tomada, tornando um justiça eficaz pela forma cooperativa e harmoniosa, abrindo um grande espaço para a emancipação do cidadão de forma gradual do Estado e exercitando uma democracia participativa na resolução dos conflitos.

6. REFERÊNCIAS

ALBERTON, Genacéia da Silva. Mediação Judicial:: entraves e perspectivas. In: GAGLIETTI, Mauro; COSTA, Thaise Nara Graziottin; CASAGRANDE, Aline (Org.). **O Novo no Direito**. Ijuí - RS: Editora Unijui, 2014. p. 69-87.

AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. 1 ed. v. 3, Brasília: Editora Grupos de Pesquisa, 2003.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília - DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas Para O Desenvolvimento - PNUD, 2012.

BARBOSA, Águida Arruda: **Composição da historiografia da mediação instrumento para o direito de família contemporâneo**. Revista direitos culturais. v. 2, n.3 – Dezembro 2007.

Disponível em:

<<http://srvapp2s.urisan.tche.br/seer/index.php/direitosculturais/article/viewPDFInterstitial/94/74>> Acesso em 10 set. 2015.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010.

Disponível em:

<http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_2911_2010_compilada.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2015.

BRASIL. Lei Nº 13.105 de 16 de março de 2015. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm>

Acesso em: 10 out. 2015.

CACHAPUZ, Rozane da Rosa. **Mediação nos Conflitos & Direito de Família**. Curitiba: Juruá, 2006.

COSTA, Thaise Nara Graziottin Costa; ZAMBAM, Neuro José . A Crise da Jurisdição Estatal: Possibilidade de Resolução de Conflitos pela Mediação e a Perspectiva da Moral e da Autonomia da Vontade na Ótica Kantiana. In: Jorge Miranda; Bleine Queiroz Caúla et al (Org.). **Diálogo Ambiental, Constitucional e Internacional**. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2015. p. 209-221. (II).

DELGADO, José. Constitucionalidade da mediação. In: **MEDIAÇÃO: um projeto inovador**. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2004.

GRINOVER, Ada Pellegrini (1998). A Crise do Poder Judiciário. In GRINOVER, Ada Pellegrini. **O Processo em Evolução** (2a ed.). Rio de Janeiro: Forense, 2007.

MALDONADO, Maria Tereza. **O Bom Conflito**. São Paulo: Integreare Editora, 2008.

MIRANDA, Maria Bernadete. **Aspectos relevantes do instituto da mediação no mundo e no Brasil**. Revista Virtual Direito Brasil, v. 6, n. 2 de 2012. Disponível em: <http://www.direitobrasil.adv.br/arquivospdf/revista/revistav62/artigos/be2.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2015.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição!** 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. Porto Alegre: Artmed, 1998.

PARKINSON, Lisa. **Mediação familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016.

PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa. **Novo Processo Civil Brasileiro : metodos adequados de resolução de conflitos**. Curitiba: Juruá, 2015.

PEREIRA, Rodrigo da Cunha. **Princípios fundamentais norteadores para o direito de família**. Belo Horizonte: Del Rey, 2006.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de (Org.). **Teoria Geral da Mediação: à Luz do Projeto de Lei e do Direito Comparado**. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2008.

REALE, Miguel. **Lições preliminares de direito**. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

SINGER, L. R. **Resolución de conflictos: técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal**. Barcelona: Paidós, 1996.

SOUSA, Lília Almeida. **A utilização da mediação de conflitos no processo judicial . Jus Navigandi**, Teresina, ano 9, n. 568, 26 jan. 2004. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=6199>>. Acesso em: 27 ago. 2015.

SOUZA NETO, João Baptista de Mello e. **Mediação em Juízo::** A Abordagem prática para obtenção de uma acordo justo. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

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.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis.** Rio de Janeiro: Método, 2008.

TORRES, Jasson Ayres. **O Acesso à Justiça e soluções alternativas.** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

VECCHI, Ipojucan Demetrius. **Noções de Direito do Trabalho: Um enfoque Constitucional.** V. 1. Passo Fundo: UPF 2009.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação: Teoria e Prática Guia para Utilizadores e Profissionais.** Coimbra : Agora Comunicação, 2005.

WARAT, Luis Alberto. Surfando na Pororoca. **O ofício do mediador.** v.I, Florianópolis: Habitus, 2004.

WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo, PELUSO, Antonio Cezar (Org.). **Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional - CNJ.** Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 3-10.

ZAPPAROLLI, Célia Regina. A experiência pacificadora da mediação: uma alternativa contemporânea para a implementação da cidadania e da justiça. In: MUSZKAT, Malvina Ester (Org.). **Mediação de conflitos – pacificando e prevenindo a violência.** São Paulo: Summus, 2003. p.34-67.