

# **II ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

## **FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS II**

**ADRIANA SILVA MAILLART**

**CAIO AUGUSTO SOUZA LARA**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte deste anal poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

#### **Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sudeste** - Prof. Dr. César Augusto de Castro Fiuza - UFMG/PUCMG - Minas Gerais

**Vice-presidente Nordeste** - Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Secretário Executivo** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - Unimar/Uninove - São Paulo

#### **Representante Discente - FEPODI**

Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

#### **Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. Aires José Rover - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Prof. Dr. Marcus Firmino Santiago da Silva - UDF - Distrito Federal (suplente)

Prof. Dr. Ilton Garcia da Costa - UENP - São Paulo (suplente)

#### **Secretarias:**

##### **Relações Institucionais**

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - Ceará

Prof. Dr. José Barroso Filho - UPIS/ENAJUM - Distrito Federal

##### **Relações Internacionais para o Continente Americano**

Prof. Dr. Fernando Antônio de Carvalho Dantas - UFG - Goiás

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

##### **Relações Internacionais para os demais Continentes**

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuriitiba - Paraná

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Maria Aurea Baroni Cecato - Unipê/UFPB - Paraíba

#### **Eventos:**

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Unifor - Ceará

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

#### **Comunicação:**

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

---

F723

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

Coordenadores: Adriana Silva Maillart; Caio Augusto Souza Lara – Florianópolis: CONPEDI, 2020.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-175-3

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Direito, pandemia e transformação digital: novos tempos, novos desafios?

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Formas consensuais. 3. Conflitos. II Encontro Virtual do CONPEDI (2: 2020 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



## **II ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

### **FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS II**

---

#### **Apresentação**

Os artigos contidos nesta publicação foram apresentados no Grupo de Trabalho Formas Consensuais de Solução de Conflitos II durante o II Encontro Virtual do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito - CONPEDI, realizado nos dias 02 a 08 de dezembro de 2020, sob o tema geral “Direito, Pandemia e Transformação Digital: Novos Tempos, Novos Desafios”. O evento foi promovido por esta sociedade científica do Direito com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, o Centro Universitário Christus – Unichristus e a M. Dias Branco. Trata-se da segunda experiência de encontro virtual do CONPEDI em mais de três décadas de existência.

A apresentação dos trabalhos abriu caminho para uma importante discussão, em que os pesquisadores do Direito puderam interagir em torno de questões teóricas e práticas, levando-se em consideração a temática central grupo. Essa temática traz consigo os desafios que as diversas linhas de pesquisa jurídica enfrentam no tocante ao estudo dos referenciais teóricos das mais diversas formas consensuais de solução de conflitos, bem como de uma enorme gama de técnicas e experiências a elas relacionada.

Os temas abordados vão desde as diversas características da autocomposição, a mediação de conflitos, a conciliação e até as práticas de Justiça Restaurativa. Novos trabalhos relacionando as formas consensuais com os acordos ambientais internacionais, o storytelling, as serventias extrajudiciais e as ações civis públicas foram destaque. A interdisciplinaridade com o Direito Ambiental e o Direito Internacional foram inovadoras neste grupo e as discussões se somaram ao estudo tradicional das formas consensuais.

Na coletânea que agora vem a público, encontram-se os resultados de pesquisas desenvolvidas em diversos Programas de Pós-graduação em Direito, nos níveis de Mestrado e Doutorado, com artigos rigorosamente selecionados, por meio de dupla avaliação cega por pares (double blind peer review). Dessa forma, todos os artigos ora publicados guardam sintonia direta com este Grupo de Trabalho.

Agradecemos a todos os pesquisadores pela sua inestimável colaboração e desejamos uma ótima e proveitosa leitura!

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Adriana Silva Maillart

Nota técnica: Os artigos do Grupo de Trabalho Formas Consensuais de Solução de Conflitos II apresentados no II Encontro Virtual do CONPEDI e que não constam nestes Anais, foram selecionados para publicação na Plataforma Index Law Journals (<https://www.indexlaw.org/>), conforme previsto no item 7.1 do edital do Evento, e podem ser encontrados na Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos. Equipe Editorial Index Law Journal - [publicacao@conpedi.org.br](mailto:publicacao@conpedi.org.br).

## **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E STORYTELLING: A IMPORTÂNCIA DA NARRATIVA NA CONSTRUÇÃO DO CONSENSO**

### **CONFLICT MEDIATION AND STORYTELLING: THE IMPORTANCE OF NARRATIVE IN CONSENSUS CONSTRUCTION**

**Eliane do Carmo do Nascimento <sup>1</sup>**

#### **Resumo**

O instituto da mediação corresponde a metodologia de comunicação que se utiliza de um código ternário, valorizando as interações sociais e promovendo processos comunicativos construtivos. Na mediação narrativa o relato das histórias pessoais é prestigiado. Esse método se aproxima da técnica de comunicação Storytelling, compreendida como a arte de contar histórias. O objetivo deste artigo é analisar o modelo de mediação narrativa, a sua aproximação com a técnica do storytelling, a fim de verificar a sua adequação na construção de soluções cooperativas e relações sociais sustentáveis. Utilizar-se-á o método hipotético-dedutivo para realização de pesquisa bibliográfica em livros e artigos.

**Palavras-chave:** Mediação narrativa, Diálogo, Consensualidade, Storytelling, Relações sustentáveis

#### **Abstract/Resumen/Résumé**

The mediation institute corresponds to the communication methodology that uses a ternary code, valuing social interactions and promoting constructive communicative processes. In narrative mediation the account of personal stories is prestigious. This method comes close to the Storytelling communication technique, understood as the art of storytelling. The objective of this article is to analyze the model of narrative mediation, its approximation with the storytelling technique, in order to verify its adequacy in the construction of cooperative solutions and sustainable social relations. The hypothetical-deductive method will be used to carry out bibliographic research in books and articles.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Narrative mediation, Dialogue, Consensuality, Storytelling, Sustainable relationships

---

<sup>1</sup> Mestranda em Direito pela Universidade FUMEC, pós-graduanda em Docência com Ênfase em Educação Jurídica pela Faculdade Arnaldo, mediadora judicial.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar o instituto da mediação, o qual é situado no campo de estudo sociojurídico, e que pode ser compreendido como uma metodologia de comunicação intersubjetiva, que valoriza as interações sociais, promovendo processos comunicativos construtivos e sustentáveis.

A mediação de conflitos corresponde a uma metodologia de comunicação que se utiliza de um código ternário visando à ressignificação e conservação das relações humanas.

O estudo acadêmico do instituto da mediação deve, necessariamente, perpassar por uma abordagem sistêmica, transdisciplinar, apta a alocar a aplicabilidade da mediação, não somente aos interesses sociais urgentes e emergentes, mas à sua teleologia primária, qual seja a conservação das relações humanas por intermédio de uma eficiente comunicação.

Na mediação, sobretudo na sua espécie narrativa, por intermédio da aplicação das técnicas da dupla escuta, da exteriorização da conversa, é possível gerar uma desestabilização das histórias oficiais, com a consequente elaboração pelos participantes de uma contra-história e de uma contranarrativa pelas pessoas, o que possibilita a reelaboração de uma história alternativa ao dissenso.

Para tanto, o estudo tem por base o estudo da mediação a partir da concepção de Jean Paul Six, e, no que respeita a espécie narrativa, o tema será desenvolvido a partir da percepção pelos autores John Wislade e Gerald Monk.

A metodologia da mediação narrativa realiza uma aproximação com a técnica do *Storytelling*, correspondente a arte de contar histórias, com o objetivo de persuadir o interlocutor.

O objetivo deste artigo é analisar a importância do modelo de mediação narrativa, como um espaço dialógico de valorização da história dos indivíduos, a sua aproximação com a técnica do *storytelling*, para, ao final, verificar a sua adequação como metodologia na construção de soluções cooperativas e relações sociais sustentáveis.

Utilizar-se-á o método hipotético-dedutivo para realização de pesquisa bibliográfica em livros e artigos.

## 2 A MEDIAÇÃO

O conceito de mediação não se restringe àquela definição técnica do universo jurídico, uma vez que ela apresenta característica transdisciplinar, pois se relaciona com a integralidade da vida em sociedade.

Dessa forma, o esboçado estudo do instituto compartilha das contribuições da Psicologia, da Psicanálise, do Serviço Social, da Sociologia, do Direito, da Administração, da Antropologia, da Filosofia, pois essas ciências integram à vida em sociedade, e agregam saberes capazes de instrumentalizar a mediação aos contextos que se fizerem necessários.

A mediação compreende uma prática que se ordena em torno do diálogo, por intermédio do qual os indivíduos promovem a conservação e/ou a recomposição das relações sociais.

Na visão de Jean-François Six a mediação não se reduz à compreensão de um método auxiliar à promoção da resolução de conflitos intersubjetivos, de acordo com sua visão, a mediação corresponde: [...] *“um espaço de criatividade pessoal e social, um acesso à cidadania”*. (SIX, 2001, p. 2).

Segundo Jean-François Six, na mediação ocorre o distanciamento e a superação do pensamento binário, de acordo com o qual a realidade é alternativa e excludente, ou se faz isto ou se faz aquilo; esse modelo, é complementado pela ideia do pensamento ternário, que inclui, que admite uma simultaneidade da realidade do isto e aquilo, que admira o outro indivíduo e o acolhe. (SIX, 2001, p. 6-7).

De acordo com a visão de Six:

A mediação não é uma utopia; é o inverso dessa utopia da mediação. Ela propõe não o fusional, mas a dignidade da distinção: cada pessoa, cada povo, é único; ela convida à pesquisa constante, não do esplêndido isolamento, mas da ligação e do contato; ela declara, não o direito de tudo saber e a transparência imposta, mas o sentido do mistério e o respeito ao segredo; ela recusa que o homem seja achado à horizontalidade das trocas de informações e à superfície de espaços em duas dimensões. (SIX, 2001, p. 6).

A partir da perspectiva de Six, a mediação corresponde a uma metodologia dialógica de comunicação social, na qual os sujeitos se utilizam dela para a manutenção das relações sociais, possibilitando a prevenção de conflitos ou da resolução consensual deles.

Por intermédio da mediação, possibilita-se à promoção de processos comunicativos construtivos entre os indivíduos, que, dessa forma, alcançam o entendimento a nível pessoal, comunitário, social e político, em formas mais ou menos institucionalizadas.

Tal afirmação pode ser corroborada por Marilena Chauí discorrendo sobre a importância da linguagem, quando afirma que:

Na abertura da sua obra Política, Aristóteles afirma que somente o homem é um “animal político”, isto é, social e cívico, porque somente ele é dotado de linguagem. Os outros animais escreve Aristóteles, possuem voz (phone) e com ela exprimem dor e prazer, mas o homem possui a palavra (logos) e, com ela, exprime o bom e o mau, o justo e o injusto. Expressar e possuir em comum esses valores é o que torna possível a vida social e política e, dela, somente os homens são capazes. (CHAUÍ, 2000, p.172).

A ocorrência do conflito ocasiona uma ruptura da comunicação entre os indivíduos, que envolvidos por laços emocionais, assumem papéis de antagonistas, e, não percebem os interesses comuns que antes lhes aproximavam.

Nas palavras de Boaventura de Souza Santos, nas relações de múltiplos vínculos, há um elo entre as pessoas e os grupos sociais a que estão vinculadas, sejam por interesses, sejam por valores, correspondentes às relações familiares, entre vizinhos, no trabalho. Diante de uma divergência, em muitas ocasiões, não se pretende desfazer tais laços, até porque há implicações concretas na ruptura desses vínculos, decorrendo em uma separação familiar, em uma mudança de moradia, do desfazimento da relação de trabalho. (SANTOS, 1998, p.22).

A utilização da mediação como uma negociação dialógica facilitada e/ou conduzida por um terceiro imparcial, foi, em um dado momento da história, o método originário de resolução das discordâncias, e, destacava uma importante característica sua, qual seja, a adequação às situações contrapostas em que as partes possuam uma relação de convivência prévia e desejam mantê-la.

Na mediação, o diálogo instituído pelos participantes leva em consideração aspectos das relações sociais vivenciadas e da cultura que os envolve.

Esse tipo de abordagem das relações intersubjetivas, não corresponde a uma prática recente na história humana.

De acordo com Águeda Arruda Barbosa a mediação integra a cultura oriental, resultando em um caráter milenar entre os povos chinês, judeu e japonês, em algumas situações, ela estava integrada aos rituais religiosos dessas sociedades. O modelo de organização dessas sociedades, resultou em uma forma de abordagem de conflitos sociais que privilegiava a experiência, a vivência do grupo, sua cosmovisão, de forma que assim como o conflito se originou no grupo, dele mesmo resultaria a sua superação. (BARBOSA, 2007, p.12).

A convivência em sociedade desencadeia o surgimento e, mesmo, o aprofundamento dos conflitos, o que não denota somente uma característica negativa, podendo apresentar uma



natural diferenciação de percepções e cosmovisão de mundo, bem como, uma complexificação da própria vida em sociedade, o que não pode ser reduzido a uma condição ruim ou de obstáculo às relações humanas, ao contrário, indica que ele decorre de um processo de dinamismo desse grupo.

A utilização da mediação possibilita a substituição da idéia de que o conflito é sempre destrutivo, pelo entendimento de que o dissenso pode representar um processo construtivo e até positivo, pois promove a participação ativa dos sujeitos em conflito na possibilidade do restabelecimento da comunicação deteriorada, bem como a realização da autonomia e responsabilidade na gestão dos seus conflitos.

Na metodologia da mediação, uma terceira pessoa, imparcial, irá conduzir as pessoas dissonantes ao reestabelecimento de uma comunicação construtiva e assertiva, de maneira a propiciar que os indivíduos reconheçam suas responsabilidades na criação do conflito, e, que, promovam juntos a resignificação dessa convivência. (ANDRADE, 2019, p.56).

A mediação corresponde a um necessário espaço dialógico na sociedade contemporânea, uma vez que valoriza a narrativa dos sujeitos, e se erige como um método hábil à resignificação da narrativa das relações humanas, de teor prospectivo, com enfoque no futuro e nas soluções cooperativas, visando a construção de relações sustentáveis.

Na mediação, o diálogo instituído pelos participantes leva em consideração aspectos das relações sociais vivenciadas e da cultura que os envolve.

A mediação possui raízes multidisciplinares, uma vez que abrange aspectos múltiplos da vida humana em sociedade, e, por isso, as relações multidimensionais apresentam um componente emotivo, uma vez que tais relações possuem alcances valorativos, sejam morais, religiosos, ideológicos.

Assim, a mediação corresponde a uma ferramenta social de conservação das relações intersubjetivas, mediar é dar seguimento, é resignificar, não reduzir os vínculos a uma disputa momentânea, é pensar/agir de maneira prospectiva e não retroativa.

## **2 JURISDIÇÃO ESTATAL E CRISE**

O advento da Modernidade no mundo Ocidental, desenvolveu a estruturação do Estado na forma tripartite de suas funções: Legislativa, Executiva e Judiciária.

À função Judiciária, também cunhado de Poder Judiciário se atribuiu, com exclusividade, o monopólio da jurisdição.

A jurisdição representou o poder-dever do poder judiciário de aplicar à lei ao caso concreto. A fim de cumprir a tarefa lhe imposta por lei, o poder judiciário criou uma estrutura organizacional, composta por juízes, funcionários, para o desenvolvimento de suas atividades.

Contudo, esse modelo idealizado, apresentou limitações a responder todas às demandas sociais que lhe foram conferidas.

De acordo, ainda, com Alexandre Araújo Costa:

Nas últimas décadas, esse modelo tem entrado em crise por uma série de motivos inter-relacionados. Por um lado, o modelo funcionava razoavelmente bem, desde que não houvesse muitos conflitos para resolver judicialmente, o que implicava a existência de mecanismos socialmente eficazes de solução não-judicial de conflitos ou que não houvesse uma possibilidade prática efetiva de levar uma série de conflitos à apreciação do poder judiciário. (COSTA, 2004, p. 24).

A denominada crise do judiciário se situa dentro de um universo maior de crise da própria estrutura estatal de regulação social.

A mera subsunção da norma ao litígio não é, na maioria das situações, resolver o conflito que lhe é originário.

Sintetiza Alexandre Araújo Costa:

Além disso, o modelo de resolução de conflitos baseado na aplicação de regras a casos concretos tende a desligar o litígio do conflito e a optar por padrões formalistas que não atendem devidamente aos anseios sociais de justiça, especialmente quando as próprias normas não se encontram devidamente adaptadas às realidades sociais cambiantes. Ademais, percebeu-se que uma série de questões estavam ligadas a conflitos multidimensionais, nos quais a solução de um eventual litígio que aflore não representa uma diminuição real do nível de conflituosidade nas relações sociais. Tornaram-se, então, patentes as limitações do modelo judicial como forma de diminuição das tensões existentes nas relações sociais conflituosas. (COSTA, 2004, p. 24).

Assim, nas últimas décadas do século passado, iniciou-se um movimento de caráter sociojurídico, visando o tratamento adequado dos conflitos intersubjetivos.

Discorrendo sobre a mediação assevera Lília Maia de Moraes Sales:

A mediação apresenta-se, pois, com o objetivo de oferecer aos cidadãos participação ativa na resolução de conflitos, resultando no crescimento do sentimento de responsabilidade civil, cidadania e de controle sobre os problemas vivenciados. Dessa maneira, apresenta forte impacto direto na melhoria das condições de vida da população – na perspectiva do acesso à justiça, na conscientização de direitos, enfim, no exercício da cidadania” (SALES, 2004, p. 26).

A incorporação da metodologia da mediação pela comunidade jurídica apresentou a possibilidade de promover a resolução mais humanizada dos conflitos entre as partes, na medida em que as pessoas envolvidas no dissenso possam cooperar para a construção de soluções satisfatórias para ambos.

A redescoberta e valorização da metodologia da mediação pela comunidade sociojurídica denota uma mudança paradigmática na metodologia de tratamento dos conflitos na sociedade.

A adoção da metodologia da mediação viabilizou o protagonismo do indivíduo, a valorização da sua narrativa, favoreceu o diálogo, assegurou a escuta, possibilitou a redução do tempo de duração do processo, a redução dos valores gastos com custos processuais, bem como, evitar a reincidência de demandas.

A partir da década de 1970, nos Estados Unidos, iniciaram-se estudos para a construção de soluções sustentáveis para os conflitos sociais apresentados ao judiciário, a partir de um descontentamento social com a administração da justiça. Na conferência denominada *The Pround Conference*, o professor de Direito em Havard, Frank Sander, ministrou uma palestra em que expôs o equívoco em conceber o sistema judiciário única via, ou “porta”, apta a resolver os conflitos sociais. Ele apresentou um modelo denominado de *Multidoor Courthouse System* – Sistema das Múltiplas Portas, em que explicitou a existência de métodos alternativos à resolução de conflitos, que podem ser mais adequados a um caso específico. Nesse modelo proposto, a posição do Poder Judiciário, semelhante a uma porta principal de acesso da sociedade, seria o de apresentar métodos alternativos à resolução de conflitos, atendendo às especificidades das demandas. (SALES; SOUZA, 2011).

A esses métodos de resolução de conflitos, distintos da jurisdição, denominou-se Resolução Alternativas de Disputas- RADs.

André Gomma Azevedo assim explicita a sigla RADs:

Originalmente, a sigla RADs representava a sigla para ‘Resolução Alternativa de Disputas’, servindo como denominação conjunta dos métodos alternativos ao julgamento pelo Judiciário. Atualmente, tem se adotado, com mais frequência, a expressão Resolução ‘Adequada’ (ou mesmo ‘Amigável’) de Disputas para denotar uma escolha consciente de um processo ou método de resolução de conflitos, entre vários possíveis, considerando o contexto fático da disputa. (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016, p.17).

As ideias apresentadas nessa conferência resultaram em uma alteração da compreensão do Poder Judiciário como único apto a resolver conflitos, e, delineando um entendimento de que o mesmo corresponde a um centro de resolução de conflitos, na qual ao ingressar as pessoas

serão informadas sobre as possibilidades de tratamento da sua demanda, e, com esclarecimento poderão decidir pelo método que melhor seja adequado à resolução do processo.

Dentre os métodos de Resolução Apropriadas de Disputas – RADs, aqueles que foram integrados no sistema jurídico brasileiro são: a) negociação; b) mediação; c) conciliação; d) arbitragem.

O instituto da mediação compreende o objeto de análise do presente artigo.

Pelo exposto, depreende-se que a utilização moderna da mediação, como metodologia consensual de reconstrução da comunicação, ressignificação dos conflitos intersubjetivos e preservação das relações sociojurídicas, teve início a partir dos estudos desenvolvidos pelos acadêmicos da Universidade de Harvard. Dessa forma, o modelo estadunidense foi o primeiro a ser teorizado.

No Brasil, foi no ano de 2010, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ publicou a Resolução de número 125/2010, na data de 29 de novembro de 2010, a qual instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos de Interesses no Âmbito do Poder Judiciário, que estabeleceu uma política permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de conflitos.

A resolução reconheceu e regulamentou os institutos da conciliação e da mediação como mecanismos aptos a assegurar à população o direito à solução dos conflitos por meios adequados a sua natureza e especificidades.

A partir desse novo paradigma, iniciou-se um movimento de consensualização do Poder Judiciário uma vez que passa a estabelecer a autocomposição como metodologia para a resolução dos conflitos de interesse.

O Código de Processo Civil, instituído pela Lei 13.105 de 16 de março de 2015, com publicação no Diário Oficial da União em 17 de março de 2015, teve iniciada a sua vigência em 18 de março de 2016.

Com esse marco legal, o instituto da mediação recebeu uma base normativa, a qual objetivou: regulamentação do processo de mediação, a fim de oferecer maior segurança jurídica aos procedimentos; estabelecimento de diretrizes capazes de estabilizar uma política pública de disseminação no Poder Judiciário; e fomentar a sua utilização em diferentes espaços, públicos e privados, para tratar de diversos tipos de conflitos.

Dessa forma, o Código de Processo Civil de 2015 veio para consolidar a ideia da justiça multiportas e enfatizar a autocomposição como métodos de resolução de conflitos.

Três meses após a criação do Código de Processo Civil de 2015, foi criada a lei de n. 13.140, de 26 de junho de 2015, nomeada pela sociedade como Lei da Mediação, a qual “dispõe

sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública”.

O artigo 1º da lei 13.140/2015, define o instituto da mediação:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia. (BRASIL, 2015).

A mediação concretiza a ideia de distribuição da justiça, uma vez que as mediandos são incentivados a cooperarem e conciliarem entre si, dialogando e buscando o melhor resultado ao caso concreto.

De acordo com o artigo 2º da lei de Mediação, são princípios que a regem:

I - imparcialidade do mediador; II - isonomia entre as partes; III - oralidade; IV - informalidade; V - autonomia da vontade das partes; VI - busca do consenso; VII - confidencialidade; VIII - boa-fé. (BRASIL, 2015).

### **3 MODELOS DE MEDIAÇÃO**

O desenvolvimento dos estudos sobre o instituto da mediação culminou na elaboração de alguns modelos de mediação, a nomenclatura pode variar de acordo com o autor estudado, contudo três modelos são aceitos pela doutrina: a) o Modelo Tradicional de Harvard, b) o Modelo Transformativo e c) o Modelo Narrativo, também denominado Modelo Circular Narrativo.

Tais modelos, podem, de maneira sintética, ser compreendidos:

a) O modelo Tradicional de Harvard ou Programa de Negociação da Escola de Harvard, encontra o seu fundamento no sentido linear da comunicação, correspondendo a uma transmissão de mensagens de um emissor para um receptor.

Segundo Diego Faleck e Fernanda Tartuce, a Escola de Harvard foi categorizada pela doutrina como o modelo de mediação e negociação que se estrutura a partir nos interesses dos participantes e não nas suas posições (FALECK; TARTUCE, 2016, p.11).

b) O segundo Modelo, denominado Transformativo, foi estruturado com foco nos indivíduos, e se desenvolveu com a finalidade de transformação das relações, de maneira que a finalização da mediação por intermédio de um acordo, representa uma possibilidade e não uma finalidade. (ALMEIDA, 2004, p.4).

c) O terceiro modelo corresponde ao Narrativo, também conhecido como Circular-Narrativo, o qual compreende uma técnica de mediação que valoriza as histórias vivenciadas pelos indivíduos em conflito. Nesse modelo, os participantes são encorajados a narrarem suas vivências, a ouvirem a versão do outro, e, por intermédio de perguntas realizadas pelo mediador, são auxiliados a elaborarem uma desconstrução das narrativas iniciais.

De acordo com Tânia Almeida:

Sara Cobb, mediadora americana, propõe um formato de trabalho que inclui as duas vertentes anteriores — cuidar da construção do acordo e, em paralelo, da relação social entre os envolvidos. Cobb trabalha com as técnicas de comunicação (voltadas para as narrativas) e de negociação em um cenário sistêmico — visão sistêmica do conflito e da interação entre mediandos, sua rede social e mediador, comentada anteriormente — e adiciona especial atenção à construção social dos envolvidos e às suas redes sociais de pertinência. Seu trabalho é conhecido como Modelo Circular Narrativo. (ALMEIDA, 2010, p.4).

No modelo de mediação narrativa a comunicação intersubjetiva é concebida como um método que inclui duas ou mais pessoas e a mensagem transmitida. Contudo, o conteúdo dessa mensagem comunicacional deverá ser decomposta em seus elementos verbais, relacionados ao conteúdo da mensagem e em seus elementos não verbais, nesses compreendidos os gestos e posturas físicas, e, também, os elementos paraverbais, relacionados ao tom de voz, à entoação, ao ritmo da narrativa, as hesitações da fluência do fala, às vocalizações não-verbais, aos silêncios (SILVA, 2000, p.3).

De acordo com John Winslande e Gerald Monk:

A mediação narrativa é uma forma inovadora de prática, construída sobre uma fundamentação teórica robusta, incorporando ideias oriundas dos mais variados movimentos do pensamento: filosofia pós-estruturalista, psicologia construcionista social, teoria narrativa e políticas feministas. (WINSLANDE; MONK, 2016, p.7).

O método narrativo de mediação parte da premissa de que todas as pessoas se constroem por intermédio das histórias e narrativas por elas elaboradas. Disso decorre uma valorização das histórias vividas pelos indivíduos, e, o procedimento se propõe a encontrar uma relação entre elas, para auxiliar os sujeitos a ressignificar os eventos conflituos.

A mediação narrativa se apresenta com o propósito de auxiliar os indivíduos a separarem a história do conflito e promover a elaboração de uma história de cooperação (WINSLANDE, MONK, 2016, p. 8).

Segundo o modelo narrativo, a mediação viabiliza que a reelaboração, pelas partes, de suas narrativas a partir de um novo enfoque, o que resultará na criação de uma contra narrativa.

Neste sentido afirmam John Winslande e Gerald Monk:

A contra narrativa fica em contraste com a história do conflito que, em certa medida, gerou uma vida própria e está induzindo as partes a uma discórdia cada vez maior. De uma perspectiva narrativa, a força da narrativa do conflito deveria ser diminuída em favor da contra narrativa que é menos dolorosa e se enquadra melhor no que as pessoas prefeririam. (WINSLANDE, MONK, 2016, p. 8).

Em uma sessão de mediação há uma competição entre as histórias dos indivíduos. A narrativa realizada por um dos participantes, buscará, pela posição de antagonistas que assumiram, se impor à da outra parte.

Cabe destacar que a história narrada pelo sujeito possui relação com o registro individual e parcial dos acontecimentos, representando um recorte dos acontecimentos e das emoções vivenciadas.

Assim, é possível inferir que os fatos narrados como história por uma pessoa, pode representar a maneira como ela foi capaz de registrar no seu interior os acontecimentos, sob a influência de condições emocionais, financeiras, físicas, espirituais em que se encontrava. Disso decorre que uma história pode, efetivamente, conter poucos dados objetivos e verificáveis.

Em uma sessão de mediação narrativa, a criação do espaço dialogal, no qual os indivíduos são encorajados a discorrer sobre os acontecimentos, pode resultar em alívio, ocasionando um esvaziamento do relato incômodo e conflituoso.

Caberá ao mediador, o terceiro imparcial do procedimento mediacional, agir como facilitador, e se utilizar de mecanismos que promovam à comunicação e à neutralização das emoções dos indivíduos em dissenso.

De acordo com Winslande e Monk, uma das ferramentas que deve ser manipulada pelo mediador compreende a dupla escuta, assim a definem: “*Esta significa escutar ao mesmo tempo a história do conflito e a contra-história*”. (WINSLANDE; MONK, 2016, p. 9).

A elaboração da contra-história compreende a escuta, tanto do que é dito pelos mediandos, quanto daquilo que é não-dito (WINSLANDED; MONK, 2016, p. 9). O não-dito corresponde a mensagens não-verbais que possuem uma relevância na exteriorização da mensagem desenvolvida pelo indivíduo.

Uma outra ferramenta hábil a ser manejada pelo mediador corresponde a conversa de externalização, nela, após a narrativa realizada pelas partes, o mediador discorre sobre o conflito, podendo se utilizar da técnica do resumo ou do parafraseamento, e passa a se referir ao conflito na terceira pessoa.

Disso decorre a possibilidade de uma desafetação do conflito, pois os mediandos são auxiliados a olhar para a história de suas vidas sob um novo ângulo.

Na conversa de externalização, as pessoas narram os vários desdobramentos do conflito em uma linha de temporalidade, delimitando a sua origem no passado, as suas implicações no presente, e, os seus desdobramentos para o futuro. (WINSLANDED; MONK, 2016, p.10).

O ato de nomear o conflito e as suas consequências na vida, auxilia as partes a uma delimitação do dissenso, bem como, à sua objetificação, o que pode resultar em despersonalização do conflito, e, em sua desafetação.

À medida em que se distanciam da emoção do conflito, as pessoas começam a delinear uma nova narrativa, com base em novas impressões adquiridas, e, assim, podem elaborar uma contra-história. (WINSLANDED; MONK, 2016, p.12).

A elaboração de uma contra-história pelos mediandos somente será possível, na medida em que o mediador enfatize os pontos em comum, os acordos silenciosos, as ações cooperativas não percebidas pelas partes.

Na mediação narrativa, o mediador auxiliará as pessoas ao esvaziamento da história do conflito, e, com isso, elas poderão ressignificar os acontecimentos transcorridos, sob um olhar prospectivo, e, não, mais retroativo.

Disso decorrerá a ressignificação da história do conflito para uma contra-história de cooperação entre os mediandos.

Os fatos ocorridos não serão modificados ou esquecidos por intermédio dessa nova narrativa, contudo, eles serão ressignificados. O processo de atualização continuada do conflito é interrompido.

Pelo fato de os seres humanos serem indivíduos que se constroem por intermédio de histórias e discursos, o processo mediacional, sobretudo no viés narrativo, promove uma releitura dos acontecimentos vivenciados e possibilita a elaboração de uma história atualizada e alternativa.



Sendo assim, por intermédio dessa nova história, as pessoas poderão prosseguir com suas vidas, construir novos registros, resultando na elaboração de uma contra narrativa dos registros conflituosos.

Dessa forma, os mediados poderão prosseguir na elaboração de um consenso, com habilidade para colocarem fim ao procedimento mediacional, quer seja ele judicial, quer seja ele extrajudicial.

Por intermédio do espaço de criação da narrativa e das suas atualizações, os indivíduos podem elaborar um consenso, o que pode resultar em um acordo, que promova fim ao conflito, e, ainda, e mais importante, à renovação dos compromissos sociais, fundada em uma cooperação a longo prazo. (WINSLANDED; MONK, 2016, p.14).

A mediação compreende uma metodologia dialógica de resolução consensual de conflitos fundada na oralidade. Por intermédio dessa oralidade se constrói uma relação comunicacional, a qual utiliza da narrativa dos participantes para a identificação do dissenso, sua ressignificação e superação, o que pode resultar em um consenso, que pode representar a construção de um acordo, mas sobretudo na sustentabilidade das relações sociais.

A utilização da mediação, especialmente no modelo narrativo, pode representar uma inovação para a comunidade sociojurídica, porém, existe uma metodologia conhecida como *Storytelling*, corresponde à arte de contar histórias, visando transmitir ideias e percepções ao interlocutor.

Destarte, no estudo realizado, é possível identificar uma aproximação entre a mediação, sobretudo no seu modelo narrativo, e o *Storytelling*, no que respeita à valorização dos fatos, os quais são elementos moldadores das histórias de vida dos indivíduos.

#### **4 STORYTELLING: CONCEITO E UTILIZAÇÃO PELO DIREITO**

*Storytelling*, de acordo com Alfredo Pires de Castro e James McSill, corresponde a um modelo de comunicação por intermédio do qual uma estória é contada utilizando técnicas específicas, organizadas em um processo consciente, que possibilita a articulação de informações em determinado contexto e com um fim desejado (CASTRO; MCSILL, 2013, p. 10).

O *storytelling* consiste em um método de contar histórias que utiliza de um enredo, a partir de fatos ocorridos, possui a característica de ser persuasivo e objetiva exercer uma influência sobre o ouvinte.

De acordo com Frederico Gabrich, na utilização do método do *storytelling*, faz-se necessário o conhecimento das distinções existentes entre as ações de informar, de convencer e de persuadir. O ato de informar compreende a descrição de um acontecimento realizada pelo transmissor ao receptor. O ato de convencer implica no reconhecimento do fato ou ideia como verdade, por intermédio da demonstração de provas ou argumentação racional. Por sua vez, o ato de persuadir corresponde a um processo de internalização da informação e do convencimento, implica na mudança de atitude de uma pessoa, a partir da narrativa de outra. (GABRICH, 2015, p.12-13).

A narrativa realizada por intermédio do *storytelling* transmite, além dos fatos objetivamente ocorridos, elementos culturais, valorativos, emocionais.

A técnica do *storytelling* é muito utilizada no setor de Marketing e de Publicidade, uma vez que visa estabelecer uma comunicação capaz de atrair as pessoas e mantê-las envolvidas a fim de que possam adquirir o produto ou serviço oferecido.

Na ciência do Direito, o *storytelling* pode e deve ser utilizado, uma vez que os fatos e a sua narrativa possuem grande relevância para a assimilação do fenômeno jurídico e para a aplicação da norma ao caso concreto. (GABRICH, 2015, p.2).

Contudo, no atual modelo de construção sociojurídica há uma valorização da utilização da linguagem escrita, e, lado outro, uma desvalorização e esvaziamento das narrativas pessoais.

Dessa forma, pode-se depreender que o Poder Judiciário não é um local de fala, e, pouco o é da escuta.

A própria estruturação do processo judicial se consolida a partir da utilização de uma linguagem escrita e jurídica.

A narrativa dos fatos, os quais são os elementos estruturantes do processo, são narrados pelo indivíduo que os vivenciou a um advogado ou defensor público. Cabe ressaltar que a narrativa da história é, naturalmente, registrada a partir de uma gama de emoções elaboradas a partir das condições físicas, emocionais, sociais, espirituais, financeiras.

Assim, a história parcial do indivíduo é emoldurada pelo advogado, em um modelo narrativo jurídico, seja na petição inicial, seja na contestação, ou em alguma outra peça processual, e, dessa forma a narrativa é associada aos dispositivos normativos considerados correspondentes.

Dessa feita, a narrativa de um indivíduo, após a sua formatação textual, é apresentada ao juízo, que os interpretará e decidirá escrevendo a final da história da vida das pessoas, naquele dado momento.

Assim, de uma forma sintética, o indivíduo – expõe sua narrativa – o advogado interpreta – realiza a subsunção da norma aos fatos – transcreve – apresenta ao juízo – que realiza uma valoração – insere a sua interpretação – profere a decisão.

Denota-se que em todo o processamento judicial, há uma evidenciação da importância dos acontecimentos para o deslinde do conflito.

Conforme assevera Frederico Gabrich: “[...] Daí, inclusive, o motivo pelo qual as petições e sentenças, obrigatoriamente, iniciam com a descrição dos fatos.” (GABRICH, 2015, p.2).

Embora relevantes, os fatos são considerados, por grande parte dos atores sociojurídicos como secundários, o que ocasiona uma depreciação da narrativa.

É imperioso que tal pensamento seja modificado, a fim de que se possa utilizar dos recursos do método do *storytelling* na práxis sociojurídica.

O uso do *storytelling* se revela um hábil instrumento de comunicação e vinculação entre as pessoas, os fatos isoladamente narrados podem ser esquecidos, contudo, uma história, em regra, será lembrada, pois a sua humanização é capaz de vincular a narrativa do indivíduo com a própria história do interlocutor.

Pelo exposto, depreende-se a inegável contribuição da técnica do *storytelling* para as relações humanas. A comunicação realizada por intermédio dela é apta a promover uma conexão entre os sujeitos, a promover uma empatia, e, dessa forma, tornar efetiva a comunicação.

A procedimentalização e formatação dos atos processuais, impulsionam as pessoas, verdadeiras protagonistas de suas narrativas, a serem identificadas como figurantes ou coadjuvantes de suas próprias histórias de vida.

Em sentido oposto, a mediação, tanto quanto a técnica do *storytelling*, apresentam-se como metodologias hábeis a promover a valorização das narrativas pessoais, utilizando-se das ferramentas da escuta ativa, da empatia, restabelecendo a humanização dos procedimentos, com ênfase no protagonismo dos indivíduos na condução de suas vidas, por intermédio da autonomia e responsabilização.

## 5 CONCLUSÃO

A mediação se apresenta e consolida no cenário sociojurídico como uma metodologia que dispõe de ferramentas capazes de promover uma reconexão entre as pessoas que se encontram em conflito.

A maneira precípua como a mediação reconstrói os laços sociais se dá por meio da construção de um espaço dialogal, no qual os participantes são encorajados a narrarem suas histórias.

Ela propõe, por intermédio da construção de uma consensualidade, a resolução de conflitos intersubjetivos, a restauração das relações sociais, as quais possuem repercussões de alcance sociais.

A técnica do *storytelling* apresenta contribuições para a comunicação intersubjetiva e também para a ciência do Direito, por intermédio da sua metodologia de transmissão dos acontecimentos por meio da construção de um vínculo entre os interlocutores, com a finalidade de produzir persuasão no receptor.

Normalmente, ao fim de um procedimento da mediação, as partes compreendem que a manutenção do vínculo que as une é mais importante do que um problema circunstancial e, por vezes, temporário que as afasta.

Dessa forma, elas podem ou não, decidirem pela confecção de um acordo e colocarem fim ao dissenso, e, assim, reescreverem uma nova narrativa para suas vidas.

No estudo realizado, conclui-se que a mediação narrativa, com a utilização das técnicas do *storytelling* se revela um instrumento hábil à preservação das relações intersubjetivas de uma comunidade ou grupo, a qual os direciona a elaboração de uma nova narrativa, de teor prospectivo, com enfoque nas soluções cooperativas, visando a construção de relações sustentáveis.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tânia. **Diferentes modelos em Mediação**. Mediare, 2004. Disponível em: <https://mediare.com.br/diferentes-modelos-em-mediacao/>. Acesso em: 10 jun. 2020.

ANDRADE, Cleide Rocha de. A mediação de conflitos no campo judicial como meio de realização da autonomia e da responsabilidade das pessoas. In: ANDRADE, Cleide Rocha de. (Coord.) **Mediação Judicial: ensaios sobre uma experiência**. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 de março 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em 10 set. 2020.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm). Acesso em: 10 set. 2020.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Ática, 2000.

COSTA, Alexandre Araujo. Cartografia dos Métodos de Composição de Conflitos. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.) **Estudos de Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, vol.3, 2004.

FALECK, DIEGO; TARTUCE, Fernanda. **Introdução histórica e modelos de mediação**. Disponível em: <http://www.fernandatartuce.com.br/introducao-historica-e-modelos-de-mediacao-faleck-e-tartuce/>. Acesso em: 04 jul. 2020.

GABRICH, Frederico de Andrade. **Arte, Storytelling e Direito**. 2015. Disponível em: <http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/c178h0tg/4d9nht62/30jwr8S8xBOn8E6o.pdf>. Acesso em: 02 de jul. 2020.

GABRICH, Frederico de Andrade; FAKHOURY, Tamer Filho. **(RE) Pensando o ensino jurídico por meio das práticas de Storytelling: o exemplo do júri**. Revista de Pesquisa e Educação Jurídica. Brasília. v. 2, n. 1, p. 110 – 132. Jan/Jun. 2016.

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Mediare: um guia prático para mediadores**. 2. Ed. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

SALES, Lilia Maia de Moraes; SOUSA, Maria Almeida de. **O Sistema de Múltiplas Portas e o judiciário brasileiro**. Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça, v. 5, n. 16, p. 204-220, 30 set. 2011. Disponível em: [dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/360/467](http://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/360/467). Acesso em: 14 jun. 2020.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **O discurso e o poder**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

SILVA, Pedro O. **O processo de comunicação interpessoal**. Parte I – Relação, Comunicação e Consulta. 1.1 Relação e comunicação médico-paciente e médico-família. Dezembro 2000. Disponível em: [https://www.mgfamiliar.net/MMGF/textos/11/3\\_texto.html#:~:text=Comunica%C3%A7%C3%A3o%20Paraverbal%20\(ou%20Para%20Lingu%C3%ADstica,na%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20interpessoal%20m%C3%A9dico%20paciente](https://www.mgfamiliar.net/MMGF/textos/11/3_texto.html#:~:text=Comunica%C3%A7%C3%A3o%20Paraverbal%20(ou%20Para%20Lingu%C3%ADstica,na%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20interpessoal%20m%C3%A9dico%20paciente). Acesso em: 04 jul. 2020.

SIX, Jean François. **Dinâmica da mediação**. Tradução: Giselle Groenninga de Almeida, Águida Arruda Barbosa e Eliana Riberti Nazareth. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

WINSLADE, John; MONK, Gerald. **Mediação narrativa**: uma abordagem diferenciada para a resolução de conflitos. Nova Perspectiva Sistêmica, Rio de Janeiro, n. 54, p. 7-16, abril 2016. Artigo publicado (tradução alemã) na revista Familiendynamik. Disponível em: <https://www.revistanps.com.br/nps/article/view/99/121>. Acesso em: 20 maio 2020.