

VII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI/BRAGA - PORTUGAL

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

JACYARA FARIAS SOUZA MARQUES

ROMULO RHEMO PALITOT BRAGA

FRANCIVALDO GOMES MOURA

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

F723

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

Coordenadores: Francivaldo Gomes Moura; Jacyara Farias Souza Marques; Romulo Rhemo Palitot Braga – Florianópolis: CONPEDI, 2017.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-492-1

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

Tema: Interconstitucionalidade: Democracia e Cidadania de Direitos na Sociedade Mundial - Atualização e Perspectivas

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Internacionais. 2. Mediação. 3. Conciliação. 4. Arbitragem. VII Encontro Internacional do CONPEDI (7. : 2017 : Braga, Portugal).

CDU: 34



Universidade do Minho
Escola de Direito
Centro de Estudos em Direito da União Europeia



VII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI/BRAGA - PORTUGAL

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Apresentação

A história da humanidade está permeada de realidades fáticas que demandaram novas formas consensuais para a resolução de conflitos. Hodiernamente, tal situação se repete e os conflitos emergidos da sociedade conclamam a aplicação desses instrumentais. Neste diapasão, o Grupo de Trabalho – FORMAS CONSENSUAIS PARA A SOLUÇÃO DE CONFLITOS I – realizado no dia 08 de setembro de 2017 na Universidade do Minho, durante o VII Encontro Internacional do CONPEDI, em Braga Portugal, condensou o debate de temáticas de diversos ramos do direito perpassadas por um viés transdisciplinar que encontra como fio condutor os mecanismos que podem ser manejados para que a prestação jurisdicional se efetive mesmo sem o manejo dos mecanismos coercitivos próprios da seara jurisdicional.

Verificou-se que as diversas áreas do Direito, a saber: Direito Constitucional, Direito Internacional, Direito da Criança e do Adolescente, Direito Empresarial, Direito Tributário, dentre outros ramos, encontram aportes profícuos na Sociologia, Antropologia, Filosofia, cultura, religião, visando a pacificação dos conflitos através da utilização de vertentes da chamada justiça restaurativa.

Variadas temáticas foram abordadas nesse Grupo de Trabalho que ramificavam com outros vieses, como: (i) as constelações sistêmicas e os direitos fundamentais; (ii) mediação intercultural, especialmente, a dos hipossuficientes através de propostas fomentadas pelo Poder Judiciário; (iii) práticas conciliatórias adotadas no Brasil e em Portugal, promovidas pelo Poder Público ou por organizações não-governamentais e (iv) adoção de mecanismos da justiça restaurativa em Tribunal de Contas Brasileiros e nas execuções fiscais promovidas pelo Ministério Público, dentre outros aportes.

Destacam-se as definições específicas dos mecanismos para a solução pacífica dos conflitos, com enfoque as teorias mais aplicadas modernamente, especialmente, àquelas que se correlacionam com a justiça restaurativa. Nesse aspecto, pontuam-se a participação do Poder Judiciário como fomentador/aplicador das técnicas conciliatórias e de mediação, muitas delas oriundas de áreas exógenas, notadamente, às ciências humanas, como mecanismos para um efetivo acesso à justiça.

Outro aspecto determinante que fora tratado nas temáticas abordadas neste Grupo de Trabalho diz respeito a preservação da dignidade da pessoa humana e sua correlação com a autonomia da vontade. Várias pesquisas de campo foram trazidas à baila e apontadas como instrumentos viáveis à efetivação dos direitos fundamentais. Percebeu-se também, que a maioria das situações, para que as técnicas aplicadas resultem aportes satisfatórios, deve existir um inter-relacionamento profícuo com o Poder Público, com o setor privado, e de maneira determinante, com a preservação da cultura dos povos.

Essas discussões que giram em torno das formas consensuais para a solução pacífica dos conflitos não devem encontrar barreiras no direito posto/positivado de cada Estado. Os limites culturais invisíveis devem ser sopesados e ultrapassados respeitando as nuances determinantes da dignidade humana. E as práticas e técnicas estanques, baseadas em teoremas fixos, prontos e acabados não mais se amoldam às novas realidades sociais a serem enfrentadas.

Pensar a solução pacífica dos conflitos é, portanto, buscar realizar uma interpretação teleológica fundamentada na preservação da dignidade da pessoa humana voltada para uma formação humanística e multidisciplinar dos operadores do direito.

Profa. Dra. Jacyara Farias Souza Marques

Prof. Dr. Romulo Rhemo Palitot Braga

Prof. Dr. Francivaldo Gomes Moura

Nota Técnica: Os artigos que não constam nestes Anais foram selecionados para publicação na Revista CONPEDI Law Review, conforme previsto no artigo 7.3 do edital do evento. Equipe Editorial Index Law Journal - publicacao@conpedi.org.br.

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: A COMUNICAÇÃO COMO FUNDAMENTO PARA A CONSTRUÇÃO DE CONSENSOS LEGÍTIMOS

MEDIATION OF CONFLICTS: THE COMMUNICATION AS A BASIS FOR THE CONSTRUCTION OF LEGITIMATE CONSENSUS

Carla Maria Franco Lameira Vitale ¹
Luciana Aboim Machado Gonçalves da Silva ²

Resumo

A mediação é apontada hoje como meio mais adequado para tratamento de conflitos, especialmente em situações onde há vínculo anterior e previsão de relacionamento continuado. Destaca-se, ainda, como forma eficaz de obtenção da pacificação social, através do estímulo à comunicação produtiva. É sob este enfoque que se pretende evidenciar a importância das técnicas de mediação, aptas a empoderar os envolvidos para o alcance da melhor solução. Propõe-se reflexão quanto à legitimidade do consenso e em que circunstâncias o efetivo acesso à justiça será alcançado.

Palavras-chave: Mediação, Empoderamento, Comunicação, Legitimidade, Consenso

Abstract/Resumen/Résumé

The mediation is point out today as the most appropriate way of dealing with conflicts, especially in situations where there is a previous link and prevision of continuous relationship. It is also highlighted as an effective way to obtain social peace, through the stimulus to a productive communication. It is under this approach that the aim is to highlight the importance of mediation techniques, capable of empowering those involved to achieve the best solution. It is proposed to reflect about the legitimacy of consensus and under what circumstances the effective access to justice will be achieved.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Mediation, Empowerment, Communication, Legitimacy, Consensus

¹ Mestranda em Direito-UFS. Especialista em Direito Penal e Processual Penal-FASE. Graduada em Direito-UNIT. Mediadora e Conciliadora do TJSE. Gestora de Divisão Operacional do Nupemec/TJSE. Instrutora em mediação-CNJ.

² Professora(UFS).Doutora em Direito do Trabalho(USP).Mestre em Direito do Trabalho,especialista em Direito do Trabalho e Processual Civil(PUC/SP).Pós-doutoranda em Direito(UFBA e Università degli studi di Chieti).Vice-Presidente "Asociación Iberoamericana de Derecho de Trabajo"

INTRODUÇÃO

A mediação diferencia-se dos demais métodos autocompositivos de resolução de conflitos por privilegiar a participação dos envolvidos como responsáveis pela melhor solução a ser construída, ensejando maior satisfação das partes e a pacificação social. Dessa forma, busca atender os interesses, necessidades e sentimentos relacionados às partes envolvidas no conflito, e, ainda, restabelecer a comunicação, eventualmente rompida.

O referido instituto foi objeto de legislação específica, através da Lei 13.140/2015, em vigor desde dezembro de 2015. Também foi recentemente positivado no novo Código de Processo Civil, em vigência desde março de 2016, que evidenciou as formas consensuais, com ênfase para a conciliação e mediação, reservando-lhes capítulo específico e elevando-as à categoria de norma fundamental.

Antes disso, a mediação já vinha sendo difundida como política pública, junto ao poder Judiciário, por orientação do Conselho Nacional de Justiça, através da Resolução n.º 125/2010, na qual houve o estímulo à criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc's), bem como de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos nos Tribunais brasileiros (Nupemec's), a fim de fomentar a conciliação e, sobretudo, a mediação como método adequado para resolver demandas.

A mediação também mereceu destaque na Resolução 118/2014, do Conselho Nacional do Ministério Público, na qual há o fomento pela mediação comunitária e escolar, como também na Resolução 225/2016 do Conselho Nacional de Justiça, onde a mediação vítima-ofensor ganha relevo pelo seu forte viés restaurativo.

Aliado ao fomento dos métodos autocompositivos, necessário se faz evidenciar o papel da comunicação, como fundamento necessário para empoderar os indivíduos a construir consensos que atendam a justiça de cada um, o que pode ser instrumentalizado através da mediação de conflitos.

Para perseguir tal intento, salutar se faz pesquisar de que forma os aspectos práticos da comunicação não-violenta servem como instrumento de diálogos construtivos, em especial, através do estudo de técnicas promotoras de mudanças no comportamento dos envolvidos no conflito, ao tempo em que se propõe uma análise reflexiva do papel do Judiciário nesse contexto.

O mediador, que deverá ser devidamente capacitado e possuir habilidades técnicas e cognitivas, será o agente garantidor do equilíbrio de poder entre os envolvidos, de maneira a

proporcionar o empoderamento igualitário das partes e, dessa forma, garantir a legitimidade do consenso.

Para o desenvolvimento desta pesquisa, utilizar-se-á o método teórico-bibliográfico, através da análise de livros, artigos, revistas científicas, dissertações, entre outros, em meio impresso ou digital, a fim de demonstrar que a mediação, quando bem conduzida, através de técnicas autocompostivas, baseadas na comunicação, é o método de tratamento de conflitos que promove o empoderamento dos envolvidos e os torna aptos a construir consensos legítimos.

1 A transformação do conflito através da comunicação não-violenta: uma meta a ser alcançada através da Mediação

É muito comum a associação do conceito de conflito a algo negativo e à ideia de competição, o que evidencia uma confusão de sentidos, como bem analisa Deutsch:

Apesar de toda competição produzir um conflito, nem todo conflito reflete uma competição. Esta implica uma oposição entre os objetivos das partes interdependentes, de maneira que a probabilidade de uma parte alcançar sucesso diminui à medida que a da outra parte aumenta. Em um conflito que provém de competição, as ações incompatíveis refletem objetivos também incompatíveis.

De fato, o que ocorre na maioria dos contextos conflituosos é que as partes se posicionam como adversárias e vencer a disputa torna-se o único objetivo dos envolvidos. Por esse motivo, a palavra "conflito" recebe uma conotação pejorativa, na maioria das vezes em que é referida.

É sob essa perspectiva que Deutsch (2004, p. 41) distingue os conflitos destrutivos e construtivos:

Nos extremos, esses termos são fáceis de se definir. Assim, um conflito claramente tem conseqüências destrutivas se seus participantes estão insatisfeitos com as conclusões e sentem, como resultado do conflito, que perderam. Similarmente, um conflito tem conseqüências produtivas se todos os participantes estão satisfeitos com os efeitos e sentem que, resolvido o conflito, ganharam. Também, na maioria das vezes, um conflito cujos efeitos são satisfatórios para todos os participantes será mais construtivo do que um que seja satisfatório para uns e insatisfatório para outros.

Nesse sentido, o mesmo autor define os processos cooperativos e competitivos, sobretudo quanto aos seus efeitos ao dizer que:

(...) o ponto central das diferenças entre cooperação e competição residia na natureza da forma pela qual se dá a ligação entre os objetivos dos participantes em cada situação. Em uma situação cooperativa, os objetivos estão tão ligados que todos "afundam ou nadam" juntos, enquanto que, na situação competitiva, se um nada o outro deve afundar. (DEUTSCH, 2004, p. 42).

Da mesma forma pensa Vezzulla (2013, p. 74), quando afirma que: "É a convicção solidária de coparticipação e de corresponsabilidade na certeza de que nada será efetivamente resolvido se não satisfaz a todos por igual".

A partir dessa ideia, pode-se concluir que em situações onde há cooperação na busca da melhor solução para a controvérsia, há uma soma de esforços, de maneira que todos serão responsáveis pelo resultado obtido. Assim, haverá uma maior percepção de que o conflito, se bem trabalhado pelos envolvidos, pode ser visto como algo positivo.

Oportuno salientar a visão de conflito trazida pela mediadora Lisa Parkinson (2016, p. 32):

O conflito em si não é nem positivo nem negativo: é uma força natural necessária ao crescimento e transformação das relações humanas. O que importa é a forma como ele é tratado, se bem resolvido, por exemplo, o conflito não provoca mal algum, pois a energia por ele produzida é canalizada construtivamente e não destrutivamente.

Como bem afirma Azevedo (2013, p. 41), "a partir do momento em que se percebe o conflito como um fenômeno natural na relação de quaisquer seres vivos é que é possível se perceber o conflito de forma positiva". É essa a proposta trazida pela "Moderna Teoria do Conflito".

Nessa análise de percepção positiva do conflito, Lederach (2012, p.21) começou a utilizar a expressão "transformação de conflitos" nos anos 80 e suas ideias baseavam-se na importância de se construir relacionamentos e estruturas sociais com foco no respeito aos direitos humanos e à vida. Buscou examinar o conflito sob uma abordagem transformativa, nos seguintes termos:

A Transformação de Conflitos é mais do que um conjunto de técnicas específicas; é um modo de olhar e ao mesmo tempo enxergar, tanto para olhar como para enxergar precisa de lentes. Portanto, a transformação de conflitos sugere um conjunto de lentes pelas quais conseguiremos enxergar o conflito social.

Dessa forma, o conflito pode ser trabalhado de forma mais restrita, ao tratar questões pontuais apenas, ou de forma ampla, quando interesses subjacentes, sentimentos e todo o aspecto sociológico será estimulado. É o que Lederach (2012, p.15) denomina de "resolução" e "transformação" do conflito, respectivamente.

Para Lederach (2015, p. 16-17), o termo "resolução" significa uma tentativa de se livrar do conflito, sem a preocupação com os aspectos relevantes que merecem ser trabalhados, a partir de reações construtivas entre os envolvidos, para que haja mudanças também construtivas. Assim, o conflito pode ser visto como um "motor de mudanças", através do qual constrói-se "relacionamentos e comunidades saudáveis, tanto local como globalmente".

Nesses termos, o conflito, quando bem trabalhado em sua amplitude, pode ser um mecanismo promotor de mudanças construtivas. A obtenção de um acordo ao final de uma demanda, muitas vezes resolve determinada questão pontual, mas deixa em aberto outras questões que, eventualmente, retornarão ao conflito em momento posterior.

Nessa linha de pensamento, Vezzulla (2013, p. 74) ressalta que quando as necessidades de todos os conflitantes não são reconhecidas e atendidas, eventuais soluções só serão cumpridas pela ameaça ou uso da violência, e questões que circundam o mesmo problema voltarão a tona, em forma de revanche por quem ficou insatisfeito.

Corroborando com esse entendimento Tartuce (2016, p. 17), quando esclarece que:

Muito se fala em solução (ou resolução) do conflito. Em realidade, porém, nem sempre é possível que ele seja resolvido (no sentido de ser extinto) por um ato isolado; muitas vezes o impasse tem fases e só é efetivamente superado após uma série de experiências vividas ao longo do tempo pelos envolvidos. Sobreleva aqui a já mencionada noção de "transformação do conflito".

Ainda segundo Lederach (2015, p.32; 46), para que o conflito migre do seu estado destrutivo para o construtivo, é preciso que sejam estimuladas as capacidades de ver, compreender e reagir a todas as questões que envolvem o contexto relacional e de mudança em curso. O movimento transformativo foca os aspectos dinâmicos do conflito social, como uma oportunidade e incentivo a processos de mudança criativos.

Assim, a transformação do conflito está intimamente vinculada ao conceito de "comunicação não violenta", por promover uma oportunidade de abordagem mais ampla das questões que o envolvem, a partir de uma linguagem construtiva, na busca de soluções legítimas.

Ao utilizar-se da comunicação não violenta nas interações uns com os outros, colocamo-nos em nosso estado compassivo natural. Dessa forma, alcança-se uma abordagem que se aplica de maneira eficaz a todos os níveis de comunicação e a diversas situações, a exemplo dos relacionamentos íntimos, relações familiares, escolas, organizações e instituições,

terapia e aconselhamento, negociações diplomáticas e comerciais, disputas e conflitos de toda natureza. (ROSENBERG, 2006, p. 27).

Esse modelo de comunicação contém alguns componentes fundamentais: "observar sem avaliar", "expressar como nos sentimos", o "reconhecer as necessidades que estão por trás de nossos sentimentos" e "perceber o que gostaríamos de pedir aos outros". Rosenberg (2003, p. 76) entende que a percepção de sentimentos é o primeiro passo para que se consiga conectar uns com os outros, através da identificação de emoções próprias. A comunicação não violenta permite a distinção entre a expressão de sentimentos verdadeiros de palavras e afirmações descritivas de pensamentos, avaliações e interpretações.

A utilização de uma linguagem positiva, clara e de ações concretas, além da preocupação com o que o ouvinte está sentindo e pensando é o caminho a ser trilhado para uma comunicação não violenta, capaz de demonstrar empatia, sinceridade e cuidado com quem se interage. (ROSENBERG, 2003, p. 106-107).

Como visto, a comunicação deve ser bem trabalhada para que aspectos positivos do conflito sejam extraídos e desenvolvidos. No decorrer do desenvolvimento humano, pode-se constatar que o conflito está inserido no contexto das relações interpessoais, de maneira que se torna necessário saber como melhor administrá-lo, a fim de que se possa extrair experiências positivas, que impliquem crescimentos pessoais dos envolvidos. Dessa forma, há métodos diferenciados de tratamento de conflitos e o fator comunicacional torna-se relevante para as mais variadas situações.

É o que pontua Luciana Aboim Silva (2013, p. 166), quando afirma que o mediador, através do conhecimento das técnicas, deve ter habilidade para identificar os interesses reais trazidos ao conflito pelos envolvidos e criar "condições para promoção do diálogo entre as partes, o restabelecimento da comunicação e a transformação do conflito".

A mediação de conflitos está inserida entre os métodos autocompositivos de tratamento de conflitos e, como tal, diferencia-se dos demais por trabalhar o conflito e todas as possíveis ramificações advindas das questões principais, com ênfase nos interesses e necessidades de todos os envolvidos. Assim, a comunicação deve ser o foco principal a ser trabalhado pelo mediador, de maneira a atingir um nível de igualdade e reconhecimento recíproco que torne possível a construção da melhor solução.

E é nessa linha de pensamento que a mediação de conflitos pode construir e solidificar suas bases como método mais adequado de tratamento de conflitos. Nesse sentido, Warat (2001, p. 9) salienta que a mediação tem como escopo intervir basicamente no aspecto emocional, a fim de transformar a relação conflituosa em algo saudável, a partir da

compreensão do conflito em sua amplitude. Para tanto, deve-se compreender os desejos e interesses das partes, para que seja possível perceber o conflito como algo positivo e estimular o aumento de cooperação entre as partes.

Para que esse objetivo seja alcançado, é fundamental que a comunicação seja construída em bases sólidas, que proporcionem igualdade de condições entre os envolvidos no conflito, de maneira a garantir autonomia e preservar a legitimidade do consenso alcançado.

Sarlet (2012, p. 101) pontua, inclusive, que o conteúdo da dignidade humana integra a garantia de uma identidade pessoal dos indivíduos, bem como o direito de autodeterminação sobre os assuntos que dizem respeito a sua esfera particular.

Nesse aspecto, numa sociedade eminentemente litigante, o papel da mediação ganha relevo ao estimular e educar a sociedade para que, de forma autônoma e legítima, transforme seus próprios conflitos.

Destarte, Alessandra Pera (2011, p. 2-5) pontua que a passagem do modernismo para o pós-modernismo é caracterizado pela mudança de perspectiva das funções institucionais do Judiciário, imprimindo relevo aos métodos autocompositivos, posto que enfatiza “a importância e a centralidade do consenso nos procedimentos de solução da controvérsia, o valor da autorealização, a legitimação ética e a superioridade qualitativa do acordo em relação à decisão judicial”. Ressalta, ainda, que a nível europeu, os mecanismos de resolução de controvérsias estão sendo incentivados pela Recomendação da Comissão Europeia, de 30 de março de 1998 e de 04 de abril de 2001, bem como na Diretiva n. 52/2008/CE.

2 A legitimidade do consenso: questionamentos reflexivos no âmbito do Judiciário

Como já visto, os processos de resolução de conflitos foram definidos por Deutsch (2004, p. 41) como construtivos ou destrutivos. No primeiro, ocorre o fortalecimento da relação social preexistente à demanda; enquanto no segundo há o rompimento ou enfraquecimento das relações sociais outrora existentes.

Nesse toar, os métodos autocompositivos, em especial a mediação, por trabalhar o conflito de maneira mais profunda, é a que mais se aproxima da plena satisfação das partes, por valorizar as necessidades, interesses e sentimentos dos envolvidos, a fim de restabelecer laços eventualmente rompidos, os empoderando em busca do efetivo acesso à justiça das partes.

De forma crítica, Owen Fiss (2007, p.131 apud Jobim, 2016, p.75) pontua que: "Ainda,

há que ser recordado que uma das questões negativas que existe em meios que apontam serem ditos como conciliatórios de conflitos é a questão do desequilíbrio de poderes".

Jobim (2016, p. 82), inclusive, classifica a mediação e conciliação como métodos heterocompositivos, por entender que a presença de um terceiro alheio aos interesses das partes, com ou sem poder decisional, assim as configura. Cita, como referência, a explicação de Gorczewski (1999, p. 15):

A história nos indica que as primeiras formas assumidas para a resolução de conflitos entre os homens foram produto de suas próprias decisões, ou porque aplicavam a lei dos mais forte, ou porque convencionavam uma forma que evitava aprofundar a crise. Em qualquer caso, partia-se do enfrentamento individual, não existiam terceiros envolvidos e, se, eventualmente, participava um terceiro, na realidade compartilhava o interesse de um outro litigante.

Essa não é a posição que prevalece, já que, para a maioria, o que vai diferenciar a autocomposição da heterocomposição é a titularidade do poder decisório. Ou seja, na conciliação e na mediação, a presença do terceiro imparcial não retira das partes o poder de decidir pelo acordo, já que acobertadas pelo princípio da voluntariedade.

Nessa linha de entedimento estão José de Albuquerque Rosa e Araken de Assis, apud Jobim (2016, p. 79-80), André Gomma de Azevedo (2013, p. 7), Fernanda Tartuce (2016, p. 47), Luciana Aboim Silva (2013, p. 176), entre outros. A própria Lei de Mediação, em seu art. 1º, traz em seu bojo o seguinte enunciado: "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".

Contudo, essa preocupação com eventual desequilíbrio de poder é pertinente e merece ser valorada, na medida em que deve o mediador buscar a todo tempo, de forma imparcial e firme, a promoção da igualdade entre os envolvidos. Para tanto, deve possuir habilidades cognitivas e ser devidamente capacitado para bem aplicar as técnicas ou ferramentas de provocação de mudanças nas partes, sob pena de contribuir para eventual desequilíbrio.

Como atestam Cappelletti e Bryant (1988, p. 6): "A efetividade perfeita, no contexto de um dado direito substantivo, poderia ser expressa como a completa 'igualdade de armas'".

Ora, sendo a mediação um método em que se valoriza e estimula a participação dos envolvidos, há que se garantir um tratamento igualitário, onde a parte não se sinta intimidada a concluir o acordo por estar no ambiente do judiciário, muito menos desprotegida por ser a parte hiposuficiente da relação.

Também é nesse sentido a ponderação feita por Tartuce (2016, p. 89):

As dificuldades que empecem a prestação jurisdicional podem acabar conduzindo à tendência de celebração de acordos a qualquer custo, mesmo em situações excessivamente gravosas para uma ou ambas as partes. Em tal circunstância, não se estará distribuindo justiça, mas se negando a atribuir a cada um o que é devido por questões pragmáticas, utilitárias e ilegítimas. Ao pautar-se pela diretriz consensual, deve o órgão responsável pela administração do conflito atuar segundo as técnicas previstas para tal mister, com eficiência e respeito em relação à vontade real das partes.

Salienta a mesma autora a importância de se buscar "consensos legítimos" e que se a autocomposição for imposta, corre-se o risco de estar diante de uma "pseudoautocomposição", onde as partes, ao invés de serem estimuladas a compor seus conflitos, são coagidas a tanto. Tal conduta compromete a credibilidade dos meios consensuais e, também, do sistema judiciário. (TARTUCE, 2016, p. 89-90).

É nesse sentido que a comunicação se destaca como propulsora de um ambiente promotor de igualdade de forças entre os envolvidos. Aspectos positivos do conflito podem ser evidenciados por meio de uma comunicação não violenta, através de uma linguagem clara, que assegure, sobretudo, o entendimento de todos.

Parkinson (2016, p. 320) evidencia que: "Os mediadores precisam demonstrar uma combinação de empatia e de firmeza na gestão de desequilíbrios de poder e, caso tais questões tornem o processo insustentável, a mediação deve ser interrompida".

Semelhante preocupação revelam Meirelles e Marques (2015, p. 121): "Ressalta-se que, em nosso entender, a mediação deveria ser um procedimento extrajudicial e também pré-processual, promovido antes da busca pelo Poder Judiciário." Aduzem os autores que as mediações realizadas, ainda que de forma pré-processual, mas nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos (Cejusc's), não poderiam ser consideradas uma instância pré-processual, já que ocorrem nas dependências do Tribunal de Justiça, através de equipe formada por este e assim vinculada, e, dessa forma, não garante a autonomia e participação ativa das partes.

Esse pensamento corrobora com a ideia de que, sobretudo na âmbito do judiciário, o cuidado com a promoção de autonomia igualitária entre as partes, principalmente quanto à questão do entendimento, deve ser garantido. Os programas de formação de conciliadores e mediadores devem ser amplamente supervisionados para que situações de desequilíbrio não sejam convalidadas sob o manto do Judiciário.

Críticas existem sobre o fato do Estado pegar para si o controle e regulamentação da mediação, quando deveria ser algo a ser trabalhado longe dos mecanismos formais. Assim, Meirelles e Marques (2015, p. 128) chamam atenção para o fato de que:

(...) há muitos pontos que ainda merecem reflexão, a começar por se saber se realmente a mediação deve ser regulamentada e até que ponto o Estado deve definir quem pode ser mediador. Também merece ser problematizado o protagonismo do Judiciário no modelo de capacitação, bem como se o mediador deve pautar sua conduta na construção de acordos meramente econômicos ou gerenciais.

Tratam-se de situações que, na prática, vêm sendo questionadas. No entanto, diante de uma cultura litigante, a busca pelo Judiciário para resolver qualquer tipo de demanda, fez com que este se tornasse o ambiente mais propício para investir nos meios autocompositivos, já que, nesse momento, é onde todos buscam a solução de suas contendas. Trabalhar os conflitos pelas formas consensuais, ainda que no Judiciário, é uma maneira de devolver à sociedade a autonomia para gerenciar suas vidas e seus conflitos que, como visto, são inerentes à condição humana.

Esse é o principal desafio da mediação de conflitos, promover a construção de um consenso, pelas próprias partes, que seja justo para ambas. Onde houver desequilíbrio de poder, não cabe a atuação do mediador, que deverá encerrar a sua atuação, sob pena de promover a já citada "pseudoautocomposição". Até porque, o objetivo maior da mediação não é o acordo em si, mas o restabelecimento da comunicação e a promoção da pacificação.

Como afirma Tartuce (2016, p. 275), o mediador precisa ter perfil para vencer os obstáculos que decorrem de posições antagônicas. Cabe a ele facilitar a comunicação entre os envolvidos, através de diálogos construtivos, a fim de que os envolvidos protagonizem a condução do resultado de forma cooperativa. Para tanto, evidencia-se a preocupação com a devida capacitação dos mediadores para o aperfeiçoamento e seriedade da atividade.

A Resolução 125/2010 do CNJ, estabelece os requisitos mínimos necessários para atuação como mediador judicial e deve haver um cuidado muito grande para que todas as exigências sejam observadas, além da aptidão natural. Devem os Tribunais, através de seus órgãos competentes, primar pela excelência nesse trabalho a ser desenvolvido no âmbito do judiciário, que nesse momento de litigiosidade acentuada, faz-se necessário.

Vezzulla (2013, p. 82) evidencia essa preocupação ao afirmar que:

Ainda que a Resolução 125 seja muito clara, temos percebido que em certos estados ou regiões não se dá aos futuros mediadores a capacitação devida e algumas das vezes não somente a capacitação é pobre em horas, mas também é não presencial, o que impede o necessário contato direto com os formandos para auxiliá-los a desenvolver as habilidades para um correto desempenho da função de mediador.

É com esse cuidado que Arruda (2015, p. 91) se manifesta ao tratar o tema: "Para

assegurar a prática da mediação, na plenitude de sua nobreza, é necessário que a formação do mediador seja criteriosa, estabelecida com a clareza de fundamentos teóricos desse conhecimento a favor do aprimoramento do acesso à justiça".

Dessa forma, se os mediadores não tiverem acesso à capacitação devida e, conseqüentemente, se o conflito não for trabalhado de forma adequada, não haverá legitimidade no consenso dos envolvidos e não se terá atingido o efetivo acesso à justiça.

3 Principais Técnicas de Mediação promotoras de uma comunicação construtiva

De acordo com o Manual de Mediação Judicial, organizado por Azevedo (2013, p. 195), técnicas de mediação "são ferramentas que, se bem utilizadas, podem alterar o curso da mediação e a percepção de satisfação do jurisdicionado quanto ao serviço autocompositivo prestado". Enumera como técnicas para facilitar a comunicação entre os envolvidos em um conflito: a recontextualização (ou paráfrase); audição de propostas implícitas; afago ou reforço positivo; silêncio; sessões privadas ou individuais; inversão de papéis; geração de opções ou perguntas orientadas a geração de opções; normalização; organização de questões e interesses; enfoque prospectivo; teste de realidade; validação de sentimentos.

Pode-se afirmar que as técnicas trabalhadas na mediação de conflitos em muito se assemelham às que Marshall Rosenberg (2003) desenvolve em sua obra "Comunicação não-violenta", que denomina de "técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais", a exemplo da empatia, ouvir com atenção, parafraseamento, silêncio, o que evidencia a intrínseca conexão entre a mediação e a comunicação.

A mediação, em suas fases iniciais, consiste na identificação das questões e interesses que serão trabalhados no decorrer da sessão, bem como na administração dos sentimentos que as partes demonstram e que as influenciam na percepção do conflito. Dessa forma, é de suma importância a utilização das técnicas de mediação, como ferramentas aptas a provocar mudanças de comportamentos nos envolvidos em um conflito.

O entendimento de Tartuce (2013, p.55) é no sentido de reconhecer a técnica como elemento fundamental à prática da mediação e ter como finalidades "restabelecer a comunicação, prevenir conflitos, incluir o cidadão e promover a pacificação social permitindo a continuidade da relação interpessoal (...)".

A mesma autora (2013, p. 49-50) evidencia que através da técnica da escuta ativa:

o mediador não só ouve, mas considera atentamente as palavras ditas e as mensagens não expressas verbalmente (...) Como se percebe, a percepção do mediador supera a mera consideração das palavras. Eis porque se costuma afirmar que "escutar é diferente de ouvir"...

Ou seja, mediador deverá ser receptivo com a parte interlocutora e demonstrar uma atitude positiva de atenção, sempre mantendo o contato visual, de maneira que o falante se sinta ouvido. A linguagem corporal do mediador neste momento é de suma importância.

Sobre essa técnica, Azevedo expõe (2013, p. 161):

Ouvir ativamente significa escutar e entender o que está sendo dito sem se deixar influenciar por pensamentos judicantes ou que contenham juízos de valor – ao mesmo tempo deve o ouvinte demonstrar, inclusive por linguagem corporal, que está prestando atenção ao que está sendo dito. (...) Além disso, apenas ouvindo ativamente poderá o mediador identificar as questões mais importantes, as emoções e a dinâmica do conflito – o que faz com que as intervenções do mediador sejam muito mais eficientes e oportunas”.

Nesses termos, a escuta ativa poderá ser empregada durante toda a mediação, sempre de forma a demonstrar respeito e atenção com as partes.

Outra técnica muito utilizada é a da Recontextualização ou Paráfrase, baseada na ênfase que o mediador dá para aspectos positivos abordados implicitamente pelas partes, que quando ditos de outra maneira, servirão para amenizar o conflito. (AZEVEDO, 2013, p. 196).

Trata-se da utilização de palavras semelhantes para repetir basicamente o que a pessoa disse, ressaltando os pontos positivos, de forma que ouçam seus relatos contados por um terceiro neutro e imparcial, sob uma outra perspectiva.

Através desta ferramenta, as partes serão estimuladas pelo mediador a prestarem atenção a determinado contexto fático por outro enfoque. Dessa forma, o mediando tende a entender uma questão, um interesse, um comportamento ou uma situação de forma mais positiva, e assim extrair soluções também positivas.

Também merece destaque a técnica da audição de propostas implícitas, através da qual o mediador deve ter a habilidade para extrair, daquilo que foi dito pela parte, uma possível solução para a demanda. (AZEVEDO, 2013, p. 196-197).

Em um conflito, geralmente as partes, em seus discursos, propõe soluções sem perceberem que estão assim procedendo. É muito importante que o mediador tenha habilidade para identificá-las.

O afago ou reforço positivo é uma técnica consistente em ressaltar e valorizar aspectos positivos das partes durante todo o procedimento. É mencionada por Azevedo (2013, p. 197) da seguinte forma:

O afago consiste em uma resposta positiva do mediador a um comportamento produtivo, eficiente ou positivo da parte ou do próprio advogado. Por intermédio do afago, busca-se estimular a parte ou o advogado a continuar com o comportamento ou postura positiva para a mediação. [...]

Há de se considerar a importância da técnica do silêncio, que segundo Azevedo (2013, p. 165) pode ser utilizada com vários objetivos no decorrer de um processo de resolução de disputa.

Geralmente, o silêncio do mediador provoca nas partes reflexão, ainda que momentânea, sobre a forma como estão agindo. Logo, quando uma parte dá sinais de que dará um passo importante para resolução de controvérsia (que pode ser uma concessão, o reconhecimento de um erro ou um pedido de desculpas), é conveniente que o mediador aplique essa técnica.

É o que Vasconcelos (2008, p.63) evidencia ao tratar da comunicação:

Comportamento é comunicação. Toda comunicação é interacional, é troca de mensagens. Por mais que um indivíduo se esforce é-lhe impossível não comunicar. Atividade e inatividade são comunicações. Portanto, palavra ou silêncio são comunicação. Possuem valor de mensagem e, dessa forma, influenciam outros e estes não podem não responder a essas comunicações e, portanto, também estão comunicando.

Em algumas ocasiões, a parte age por impulso, na ânsia de solucionar logo a demanda. O silêncio do mediador provoca a atenção da parte, e a faz repensar, após esta breve pausa, sobre eventual atitude a ser tomada.

Lisa Parkinson (2016, p. 194) explica a técnica do silêncio como "uma forma de comunicação" e acrescenta que "o mediador não deve tentar se apressar para preencher o silêncio que muitas vezes está carregado de emoções". Evidencia, dessa forma, a importância dessa técnica para a reflexão.

As sessões individuais, também chamadas de *caucus*, são encontros privados entre os mediadores e cada um dos envolvidos, separadamente.

Preceitua Azevedo (2013, p. 146) que:

Na sessão privada é comum a parte começar a ter uma proximidade mais acentuada com o mediador e, em razão desse fato, é possível que ela passe a acreditar que ele possa estar do seu lado. Deve, portanto, ter o mediador cautela ao demonstrar compreensão pelo que a parte está sentindo e, ao mesmo tempo, não deixar transparecer qualquer sinal de parcialidade.

É uma técnica que pode ser utilizada logo após a primeira sessão conjunta, quando as partes expuserem os fatos e o mediador perceber que a comunicação ou algum outro ponto precisa ser melhor trabalhado, bem como no decorrer da sessão, se o mediador ou qualquer das partes achar conveniente.

Recomenda-se que sempre que for realizada uma sessão privada com uma das partes, faça-o também com a outra. E caso venha a realizar mais de uma sessão privada com uma das partes, haja o cuidado de também realizá-las em igual número com as outras.

Muito utilizada e eficiente é a técnica da inversão de papéis. Trata-se de uma ferramenta que deve ser utilizada em sessões individuais, mediante a informação de que se trata de uma técnica de mediação e que também será utilizada com a outra parte. Assim, o mediador assegurará a sua imparcialidade e as partes o verão como um autocompositor neutro. (AZEVEDO, 2013, p. 200).

Através dessa ferramenta, o mediador estimula uma parte a se colocar no lugar da outra, para que perceba o contexto também sob a ótica da outra parte. O objetivo é fazê-las refletir sobre a situação do outro.

Gerar opções significa estimular as partes a pensarem em possíveis soluções para resolver a demanda. É também chamada de *brainstorming* ou chuva de ideias.

A prática tem demonstrado que a primeira solução que vem à mente, geralmente, não é a que mais satisfaz ambas as partes. Pensar em outras alternativas faz com que surjam opções mais eficazes para o deslinde da questão. (AZEVEDO, 2013, p. 201).

Recomenda-se a técnica da normalização, a fim de que as partes sintam o conflito como algo normal, que faz parte do cotidiano das pessoas, e que sejam estimuladas a percebê-lo como uma oportunidade de melhoria da relação entre os envolvidos. (AZEVEDO, 2013, p. 202).

É muito comum que os envolvidos no conflito se sintam constrangidos pelo fato de estarem litigando e, em razão desse desconforto, atribuam culpa ao outro. Cabe ao mediador promover um ambiente neutro, que permita tranquilidade e equilíbrio aos participantes da sessão.

A técnica da organização de questões pode ser utilizada quando os mediandos perderem o foco da discussão, deixando de lado as questões que precisam ser resolvidas e desviem a atenção para outros aspectos que, naquele momento, são sobrepostas. (AZEVEDO, 2013, p. 203).

Cabe ao mediador retomar a discussão e lembrar as partes das questões que foram pontuadas no início da sessão como agenda a ser seguida durante a mediação.

Pela técnica de validação sentimentos, o mediador irá identificá-los e abordá-los como uma consequência natural de interesses legítimos que a parte possui.

O mediador deve ter muita cautela para não demonstrar concordância ou apoio ao sentimento da parte, mas tão somente reconhecimento. Reconhecer significa validar o sentimento, através da percepção do que a parte está sentindo, além de demonstrar que esta foi ouvida com atenção.

No entender de Azevedo (2013, p. 139):

O papel do mediador ao validar sentimentos consiste em demonstrar às partes que é natural em qualquer relação haver conflitos e que se faz mais eficiente buscar soluções do que atribuir culpa. A expressão das emoções é de grande valia para as partes não só apenas para que estas se sintam mais descarregadas e tranquilas no processo de mediação, mas também para que demonstrem à outra parte a intensidade de seu sentimento com relação à determinada questão.

Dessa forma, é importante que o mediador identifique os sentimentos desenvolvidos no decorrer do conflito e aborde-o como uma consequência natural de interesses legítimos que as partes possuem.

Essa técnica pode ser utilizada no decorrer da mediação e também em sessão individual, para sentimentos que somente uma parte venha manifestar, sendo utilizada na presença de ambas as partes somente se os sentimentos forem semelhantes.

Azevedo (2013, p. 204) ainda cita o enfoque prospectivo, onde recomenda que o mediador, ao conduzir a sessão, não foque em atribuições de culpa, mas em soluções possíveis e voltadas para o futuro. Cita, também, a técnica do teste de realidade, que "consiste em estimular a parte a proceder com uma comparação do seu 'mundo interno' com o 'mundo externo' - como percebido pelo mediador".

É importante pontuar, conforme depreende Tartuce (2016, p. 241), que "embora haja certas pautas de atuação e várias ferramentas úteis indicadas pelos diferentes modelos de mediação, não há um roteiro fixo e fechado a ser seguido durante a mediação". Ressalta que um dos mais importantes predicados da mediação é a flexibilidade. O mediador deve desenvolver a sensibilidade de atuar de forma diversificada entre as possíveis técnicas a serem utilizadas, para a realização de uma mediação proveitosa.

Como se vê, a habilidade de atuação do mediador é fundamental para promover a segurança e confiança nas partes, necessárias ao procedimento. Para tanto, deve ser devidamente capacitado e, além de conhecer as técnicas, saber o momento mais oportuno para sua aplicação, de acordo com as peculiaridades de cada caso.

Afinal, como conclui Luciana Aboim Silva (2013, p. 169) sobre a importância das técnicas: "(...) o sucesso da mediação requer o preparo de um terceiro facilitador, que empregará as técnicas de mediação, tendo em vista uma atuação voltada para a promoção do diálogo, restabelecimento da comunicação e o consenso efetivo nas relações de disputa".

Assim, evidencia-se o empoderamento proporcionado às partes, pela mediação de conflitos e a efetividade da comunicação para a construção de consensos legítimos.

CONCLUSÃO

A mediação destaca-se como método adequado de tratamento de conflitos, que evidencia a importância da comunicação para o desenvolvimento de diálogos construtivos e valoriza o papel do mediador como agente capacitado para facilitar o entendimento entre as partes, através de técnicas de mediação, também chamadas de ferramentas para provocar mudanças.

Nesse contexto, o conflito pode ser trabalhado em sua amplitude e ser percebido de forma construtiva, sem a ideia de oposição, inerente aos processos judiciais. Assim, a mediação poderá ser reconhecida como instrumento que mais se aproxima da plena satisfação das partes.

Infere-se do presente estudo que a mediação é um método de transformação de conflitos, que torna efetivo o acesso à justiça, por permitir a construção da solução que, de maneira isonômica, atende as necessidades e interesses dos envolvidos no conflito.

Evidencia-se a preocupação com a legitimidade do consenso, sobretudo no âmbito do judiciário, uma vez que os envolvidos precisam entender o procedimento, bem como todos os termos do que for acordado, de maneira voluntária, sem qualquer tipo de pressão ou intimidação. Se assim não for, convalidar-se-á o desequilíbrio de poder e uma "pseudoautocomposição" será imposta, ferindo de maneira abrupta a legitimidade do acordo eventualmente firmado.

O que se depreende do exposto é que o mediador, com suas habilidades cognitivas e utilização de técnicas apropriadas, tem o escopo de facilitar o diálogo entre as partes, que depois de estimuladas a perceberem o conflito de forma positiva, estarão aptas a refletir, de forma segura, sobre os reais interesses que envolvem as questões discutidas.

Espera-se, através da comunicação não-violenta, proporcionada pela mediação, empoderar os indivíduos e educá-los para o novo tipo de justiça que se impõe, baseada em

valores democráticos e fraternos, com vistas a concientizar a sociedade para a construção de consensos legítimos, na busca da pacificação social.

REFERÊNCIAS:

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de mediação judicial**. Brasília, DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), 2013.

AZEVEDO, André Gomma de. Novos desafios de acesso à justiça: novas perspectivas decorrentes de novos processos de resolução de disputas. In: SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. (Org). **Mediação de Conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013. p. 3-22.

BARBOSA, Águida Arruda. **Mediação Familiar Interdisciplinar**. São Paulo: Atlas, 2015.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução 125/2010**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 18 out. 2016.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução 225/2016**. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/atos-normativos?documento=2289>>. Acesso em: 18 out. 2016.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. **Resolução 118/2014**. <Disponível em http://www.cnpm.mp.br/portal_2015/images/Normas/Resolucoes/Resolucao_nº_118_autocomposicao.pdf>. Acesso em: 18 out. 2016.

BRASIL. **Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 18 out. 2016.

BRASIL. **Lei n.º 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: 18 out. 2016.

CAPPELLETTI, Mauro; BRYANT, Garth. **Acesso à Justiça**. Tradução e revisão Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Ed. Sérgio Antonio Fabris, 1988.

DEUSTCH, Morton. **A Resolução do Conflito. : processos construtivos e destrutivos**. new Haven (CT) Yale University Press, 1977 - traduzido e parcialmente publicado em AZEVEDO, André Gomma de (org.) Estudos em arbitragem, mediação e negociação. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. v.3.

HALE, Durval; PINHO, Humberto Dalla Bernadina de; CABRAL, Trícia Navarro Xavier Cabral (Orgs). **O Marco Legal da Mediação no Brasil**. Comentários à Lei n.13.140, de 26 de junho de 2015.

JOBIM, Marco Félix. **Teoria, História e Processo**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016.

JOBIM, Marco Félix; MACEDO, Elaine Harzheim. Das normas fundamentais do processo e o novo Código de Processo Civil brasileiro: repetições e inovações. In: RIBEIRO, Darci Guimarães; JOBIM, Morco Félix (orgs.). **Desvendando o novo CPC**. 3 ed. amp. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2017. p.149-167.

PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Tradução: Erica de Paula Salgado. 2 ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2016.

PERA, Alessandra. *Introduzione ai Modelli di ADR, profili storico-comparatistici*. In: **Mediazione e Conciliazione. Diritto Interno, Comparato e Internazionale**. A cura di Alessandra Pera e Giovanni Maria Riccio. Italia: CEDAM, 2011.

ROSEMBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**. Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução: Mário Vilela. 2 ed. São Paulo: Ágora, 2003.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A eficácia dos direitos fundamentais**. Uma Teoria Geral dos Direitos Fundamentais na Perspectiva Constitucional. 11 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. Mediação interdisciplinar de conflitos: mecanismo apropriado para resolução de conflitos familiares. In: _____ (Org). **Mediação de Conflitos**. São Paulo: Ed. Atlas, 2013. p. 160-180.

TARTUCE, Fernanda. Técnicas de Mediação. In: SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da (Org). **Mediação de Conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013. p. 42-57.

_____. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 3 ed. rev. e amp. São Paulo: Forense, 2016.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

VEZZULLA, Juan Carlos. A mediação para uma análise da abordagem dos conflitos à luz dos direitos humanos, o acesso à justiça e o respeito à dignidade humana. In: SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da (Org). **Mediação de Conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013. p. 63-93.

WARAT, Luis Alberto. **O Ofício do Mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.