

# **VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

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

**ADRIANA SILVA MAILLART**

**LUCIANA DE ABOIM MACHADO**

**SÉRGIO HENRIQUES ZANDONA FREITAS**

**SUSANA ISABEL DA CUNHA SARDINHA MONTEIRO**

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** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

**Diretor Executivo** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

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

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

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

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

**Representante Discente:** Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

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

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

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

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

**Comunicação:**

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

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

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

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

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

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Profa. Dra. Gina Vidal Marcílio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

**Eventos:**

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

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

F723

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

Coordenadores: Adriana Silva Maillart; Luciana de Aboim Machado; Sérgio Henriques Zandona Freitas; Susana Isabel da Cunha Sardinha Monteiro – Florianópolis: CONPEDI, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-905-6

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

Tema: A pesquisa jurídica na perspectiva da transdisciplinaridade

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. VII Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2024 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



## **VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

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

---

#### **Apresentação**

É com muita satisfação que apresentamos o Grupo de Trabalho e Pesquisa (GT) de Artigos denominado “FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I” do VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI (VII EVC), com a temática “A pesquisa jurídica na perspectiva da transdisciplinaridade”, promovido pelo Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), Sociedade Científica do Direito no Brasil, com patrocínio da Faculdade de Direito de Franca e da Universidade UNIGRANRIO - Afya, e apoio do Portugalense Institute For Legal Research - IJP e da Facultad de Derecho da Universidad de la República Uruguay, em evento realizado entre os dias 24 e 28 de junho de 2024, de forma telepresencial, com a utilização da Plataforma Conferência Web RNP.

Assim, o Grupo de Trabalho recebeu 25 artigos que abordam diferentes aspectos relacionados às formas consensuais de solução de conflitos, devendo ser ressaltado que todos os trabalhos direta ou indiretamente trataram da qualidade da prestação da justiça oferecida por meio dos métodos adequados de resolução de conflitos. A apresentação dos trabalhos foi dividida em quatro blocos, não havendo especificidades temáticas em cada um deles.

Destaca-se os títulos dos textos apresentados: A arbitragem enquanto meio extrajudicial de resolução de litígios que envolvem a administração pública: uma comparação entre os panoramas brasileiro e português; A atuação do mediador na efetiva resolução de conflitos no atual ordenamento jurídico brasileiro; A consensualidade como um caminho para a resolução de irregularidades na administração pública e a celebração de termos de ajustamento de gestão; A desjudicialização da execução civil e o acesso à justiça; A mediação como forma de solução de conflitos societários no âmbito do mercado de capitais; A mediação e a conciliação no direito processual constitucional: uma necessária releitura de acesso à justiça à partir da estrutura cultural do ordenamento jurídico e do estado democrático de direito; A mediação organizacional como mecanismo de redução do passivo trabalhista e das doenças ocupacionais; A teoria warataiana da mediação e a possibilidade de sua aplicação na resolução de conflitos urbanos através da atuação da administração pública municipal; Acesso à educação e círculos de construção de paz para crianças e adolescentes imigrantes de Santa Catarina: uma análise legislativa; Análise entre a justiça restaurativa e a justiça retributiva: o acesso à justiça como instrumento assegurador dos direitos da personalidade das vítimas de violência doméstica; Aplicação dos princípios da Lei de recuperação de empresas e falência (LREF) e o papel da mediação na recuperação judicial de empresas no

Brasil; As diretrizes curriculares nacionais instituídas pela resolução nº 05/2018 e a construção de uma educação jurídica multiportas; Câmara nacional de resolução de disputas – instrumento de gestão de conflitos em matéria desportiva; Conciliação como instrumento de garantia dos direitos da personalidade diante do descumprimento de contratos de prestação de substituição; Democracia e os desafios das fake news à luz da prevenção de conflitos; Desjudicialização, cultura da paz, e ODS 16 - considerações sobre a incorporação da Agenda 2030 no poder judiciário brasileiro; Filosofia e mediação: as relações entre as teorias da justiça de Rawls e Habermas e a mediação; Mediação e perspectiva de gênero: uma abordagem dos métodos autocompositivos em relações com desequilíbrios estruturais; Mediação na relação médico-paciente e a judicialização de demandas; Meios alternativos de solução de conflitos nas ações que versam sobre interesses transindividuais: uma investigação sobre a efetividade no caso Mariana/MG; Novos horizontes para conflitos fiscais: a jornada da arbitragem tributária em Portugal e seu potencial no Brasil; O (des) tratamento dado à mediação no sistema jurídico brasileiro: uma análise do artigo 334 do Código de Processo Civil; O direito à moradia como direito da personalidade e a mediação dos conflitos locatícios; O impacto da produção antecipada de provas nas relações trabalhistas: uma perspectiva multidimensional na gestão de conflitos; e, Tribunal multiportas e novas tecnologias: a autocomposição no ambiente virtual.

Em linhas gerais, os textos reunidos traduzem discursos interdisciplinares maduros e profícuos, reflexo de pesquisas e pesquisadores de todas as regiões do país.

Na oportunidade, os Organizadores prestam sua homenagem e agradecimento a todos que contribuíram para esta louvável iniciativa do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (CONPEDI), das instituições parceiras e, em especial, a todos os autores que participaram da presente coletânea de publicação, com destaque pelo comprometimento e seriedade demonstrados nas pesquisas realizadas e na elaboração dos textos de excelência.

Convida-se a uma leitura prazerosa dos artigos apresentados de forma dinâmica e comprometida com a formação de pensamento crítico, a possibilitar a construção de um Direito voltado à concretização de preceitos insculpidos no Estado Democrático Constitucional de Direito.

29 de junho de 2024.

Professora Dra. Adriana Silva Maillart

adrissilva@gmail.com

Professora Dra. Luciana de Aboim Machado

lucianags.adv@uol.com.br

Professora Dra. Susana Isabel da Cunha Sardinha Monteiro

susana.monteiro@ipleiria.pt

Professor Dr. Sérgio Henriques Zandona Freitas

sergiohzhf@fumec.br

# A ATUAÇÃO DO MEDIADOR NA EFETIVA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ATUAL ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

## THE MEDIATOR'S ROLE IN EFFECTIVE CONFLICT RESOLUTION IN THE CURRENT BRAZILIAN LEGAL SYSTEM

Agatha Gonçalves Santana <sup>1</sup>

Michele Ticiane dos Anjos Santos Mendes <sup>2</sup>

### Resumo

O problema deste artigo versa sobre a utilização de técnicas de mediação que elevam o potencial e a excelência do mediador, sendo utilizadas de modo a restaurar a comunicação entre as partes, acarretando um dos principais motivos que levam as partes ao conflito, solucionando assim a lide real e aperfeiçoando o acesso à justiça. O objetivo é demonstrar o impacto das técnicas de maior importância na mediação, dentre elas a escuta ativa e o resumo como ferramenta de utilização nas sessões de mediação. Secundariamente, objetiva-se analisar habilidades e competências que torna o mediador capacitado para lidar com litígios complexos, efetivando a utilização da mediação como resolução transformadora de conflitos no processo atual do ordenamento jurídico dentro do modelo de cooperação. Quanto à metodologia, o tipo de pesquisa é predominantemente teórica, de abordagem qualitativa, de natureza prescritiva, cujos objetivos são exploratórios com aplicação da lógica hipotético-dedutiva. Por fim, à guisa de considerações finais, destaca-se o papel do mediador de forma responsável como o principal condutor dos métodos e técnicas voltadas para a mediação de forma efetiva, visando a cooperação na solução dos conflitos de maneira imparcial e pacificadora.

**Palavras-chave:** Resolução de conflitos, Mediação, Escuta ativa, Comunicação, Cooperação processual

### Abstract/Resumen/Résumé

The problem of this article deals with the use of mediation techniques that enhance the mediator's potential and excellence, and are used in order to restore communication between the parties, addressing one of the main reasons that lead the parties to conflict, thus resolving the actual dispute and improving access to justice. The aim is to demonstrate the impact of the most important techniques in mediation, including active listening and summarization as a tool for use in mediation sessions. Secondly, the aim is to analyze the skills and competencies that make mediators capable of dealing with complex disputes, making

---

<sup>1</sup> Advogada. Mestre e Doutora pela UFPA. Coordenadora do PPGDF UNAMA - Mestrado em Direitos Fundamentais. Pesquisadora. Membro do IBDP; ANNEP e IBERC.

<sup>2</sup> Mestranda em Direitos Fundamentais pela Universidade da Amazônia - UNAMA. Advogada. Especialista em Advocacia Cível pela EJMP/RS. Mediadora Judicial do TJPA. Bolsista CAPES.

mediation a transformative way of resolving conflicts in the current process of the legal system within the cooperation model. As for the methodology, the type of research is predominantly theoretical, with a qualitative approach, of a prescriptive nature, whose objectives are exploratory with the application of hypothetical-deductive logic. Finally, by way of concluding remarks, the role of the mediator is highlighted as the main driver of effective mediation methods and techniques, with a view to cooperation in resolving conflicts impartially and peacefully.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Conflict resolution, Mediation, Active listening, Communication, Procedural cooperation

## INTRODUÇÃO

Prefacialmente, para a sociedade brasileira do século XXI, é de extremo significado o termo “mudanças construtivas”, pois a comunicação e o diálogo se perdem no decorrer do convívio. A capacidade de resolver conflitos, expor sentimentos e indignações regrediu, e essas dificuldades acabam por facilitar um exponencial aumento nas demandas judiciais. Nas palavras de Bacellar (2012, p. 21) “a solução poderá decorrer da vontade das partes, embora possa ser estimulada por terceiro (conciliador ou mediador), ou ainda ser delegada ao terceiro – juiz ou árbitro”.

Assim, o presente trabalho traz como problema a necessidade da utilização da técnica da “Escuta ativa” e do instrumento “Resumo de mediação” como alicerces na mediação para a resolução de conflitos, como uma atitude necessária do mediador enquanto sujeito do processo, coadunando sua postura ao modelo cooperativo do atual processo civil brasileiro. Ao negligenciar estas técnicas, o mediador ocasiona uma falha na comunicação entre as partes, o que dificulta a assimilação dos fatos e conseqüentemente não se estabelece de forma pacífica a resolução do conflito que configura a lide social ou sociológica, também conhecida como lide sobre os interesses jurídicos reais das partes.

A mediação como método de resolução de conflitos no qual, de modo consensual, os participantes buscam a autocomposição da lide entre si, por meio de mudanças significativas por meio de uma comunicação mais efetiva, viabilizando estabelecer novos valores para as partes. Para que a construção dessas mudanças possam percorrer por um caminho lógico de início, meio e fim, o mediador deve ter a capacidade de diagnosticar os interesses das partes corretamente, para direcionar, conduzir e orientar sem imposições e parcialidades, para que ambas as partes alcancem as suas próprias satisfações.

Para isso, exige-se uma conduta humana ativa, de diálogo, para que possam extrair das pessoas envolvidas em um conflito, com seus sentimentos atingidos, e dentro de uma tradição de solução de conflitos judiciais consolidada ao longo das décadas dentro de um modelo onde apenas um poderá sair vencedor em uma demanda.

O objetivo deste trabalho é demonstrar o papel do mediador, enquanto sujeito processual que desempenha importantes atos jurídicos para o bom desenvolvimento da demanda, dentro de um contexto coerente com o ordenamento processual brasileiro e responder aos seguintes questionamentos secundários: O mediador quando não se utiliza da escuta ativa, está desprovido de sensibilidade (empatia) ou qualificação? Quais as habilidades necessárias para o mediador realizar uma mediação com um acordo exitoso? É possível separar as pessoas dos problemas e manter uma mediação eficaz? De forma crítica, objetiva-se focar na questão

de atitudes para a efetivação da resolução da lide social, enquadrando-se no conceito processualidade.

Contudo, justifica-se a pesquisa, sobre a importância da atuação ativa do mediador na composição da lide, uma vez que o conflito é definido como um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis (CNJ, 2016, p. 49), trazendo para o mediador a responsabilidade de conduzir o conflito de uma forma humanizada, sem deixar de lado o real sentido da mediação.

Quanto à metodologia, o tipo de pesquisa é predominantemente teórica, de abordagem qualitativa acerca dos dados coletados, de natureza prescritiva, cujos objetivos são exploratórios e transversais com aplicação da lógica hipotético-dedutiva. Quanto aos procedimentos aplicados, realizou-se a revisão bibliográfica através da análise crítica de obras doutrinárias e artigos científicos, além da coleta de dados documentais, tais como a legislação vigente e dados do CNJ, exemplificativamente.

Para a realização de seu mister, este trabalho está dividido em três seções, cujo os temas abordados serão: Primeiramente, o mediador como sujeito processual, sua qualificação e necessário desenvolvimento de sua sensibilidade; logo após, acerca do desenvolvimento de habilidades do mediador a partir da escuta ativa como forma de acesso à justiça e, por fim, o instrumento “Resumo da mediação” como uma forma separar as pessoas dos problemas em meio ao conflito, auxiliando a evidenciar a lide real e a discussão de possíveis soluções dentro dos interesses das partes.

## **1 O MEDIADOR COMO SUJEITO PROCESSUAL: Uma questão de qualificação e sensibilidade**

O sujeito processual é toda pessoa ao qual se constitui uma relação processual, atualmente, vem se desmistificando o entendimento que sujeitos do processo se resumem a uma trílice (autor, réu e juiz), resume Dinamarco (2024, p. 380) “aquela configuração subjetiva trílice representa somente um esquema mínimo e simplificado, que clama por esclarecimentos e complementações.” Em meio ao novo ordenamento jurídico que vem se reorganizando no atual século XXI, o mediador passa a compor e se apresentar como um importante sujeito processual, a fim de uma forma humanizada, auxiliando na autocomposição da lide como forma de autoconhecimento para satisfação na resolução do conflito abordado.

Por outro lado, o mediador, como todos os sujeitos do processo, está envolto ao princípio da cooperação, de acordo com o artigo 6º do atual Código de Processo Civil, que prevê que

“todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva.” (CPC, 2015), estabelecendo que todos devem cooperar entre si para uma melhor efetividade do processo, de forma que, sendo o conflito inevitável e já se estando em uma esfera judicial, deve-se buscar que seja o mais abreviado possível, tendo a solução do real conflito de interesses das partes, não necessariamente coincidindo com a lide processual, ou seja, o pedido realizado na exordial, ao que se denomina lide social ou sociológica (Leite, 2018, p.113).

O mediador, portanto, é peça fundamental em um modelo multiportas originado da crise da modalidade clássica heterocompositiva, onde “um terceiro imparcial, devidamente capacitado, se utiliza de técnicas específicas para facilitar o diálogo entre as partes, tendo como objetivo a resolução integral do conflito” (Ramidoff; Borges, 2020, p. 08).

Dentre os vários tipos de mediação, no Brasil, os modelos mais adotados são o da Mediação Facilitadora e da Mediação Transformativa, esta segunda muito utilizada no âmbito do direito de família (Leite, 2018, p. 117).

Nas palavras de Andrade (2014, p. 62),

Na medida em que a Mediação de Conflitos promove um diálogo voluntário por meio do qual os participantes têm a possibilidade de compreender as razões do outro e da própria origem do conflito, abre-se um espaço de reconhecimento mútuo, ao mesmo tempo em que permite compreender a estrutura desigual e injusta, à qual, muitas vezes, estão ambos submetidos.

A adoção de programas de mediação sem abordagem da técnica facilitadora produzem resultados ruins ou péssimos do ponto de vista de satisfação do usuário e tendem a produzir reduzidos índices de adimplemento espontâneo de acordo - o oposto do que ocorre em mediações com alto grau de satisfação do usuário, (Rhode apud Albuquerque; Fagundes, 2017, p. 46), o processo visa transformar as partes e seus relacionamentos através da aquisição de habilidades necessárias para a realização de mudanças construtivas.

Albuquerque e Fagundes (2017, p. 56) definem o mediador como “um agente de câmbio e, como tal, é um operador que deve conhecer como se produz a mudança entre as pessoas e na interação do grupo.” Logo, um terceiro imparcial que a partir da mediação auxilia e facilita na resolução dos conflitos. O parágrafo 1º do art. 4 da Lei 13.140/2015 (Brasil, 2015), assim dispõe: “O mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito”. Notadamente o mais próximo de um conceito de mediador que irá se alcançar.

Diante deste cenário, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2010) com o objetivo de efetivar direitos ao acesso à justiça, previsto no art. 5º, inciso XXXV da Constituição da

República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88), “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Sendo efetivado de forma justa por meio da Resolução do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) nº 125/2010, art. 7º inciso IV, que assim dispõe:

Art. 7º Os Tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras:

IV – instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que concentrarão a realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, dos órgãos por eles abrangidos;

A criação dos Núcleos e Centros de Solução de Conflitos - CEJUSC’S, abriu as portas para os cursos de Formação de Mediadores e Conciliadores para a atuação na resolução dos conflitos. Maia e Carvalho (2014, p. 257) entendem que o mediador deve investir em uma capacitação de qualidade, focando na compreensão dos meios e técnicas para se alcançar a solução de um conflito, que deve primar pelo fortalecimento dos vínculos individuais e coletivos, o que sempre irá proporcionar o sentimento de justiça e paz. No entanto, sabe-se que apenas a qualificação não torna um profissional capaz de conduzir uma mediação em que ele precisará, a partir de técnicas adequadas, direcionar as partes, para que identifiquem o real problema do conflito em questão.

Normalmente, em uma sessão de mediação, a princípio se vê e ouve o que as partes até então se dispõem a mostrar, de modo consciente. O difícil é alcançar e identificar o que fica submerso, levando a várias interpretações do comportamento humano. Assim expõe Aguado (2005, apud Eslava, Vállora, Vicedo, Jordán, 2016, p. 2), “*El componente cognitivo es la interpretación personal, positiva o negativa de los hechos o conductas*”, podendo ser de origem fisiológica, comportamental ou cognitiva. Pois cada emoção é apresentada de acordo com o evento externo ao qual as partes se deparam.

Para Souza (2016, p. 12), “É missão do mediador, portanto, concentrar os seus esforços em apoiar as partes na revelação das suas contradições e verdades, a partir das necessidades do outro e das suas próprias.”

Portanto, a capacitação tem sua valiosa construção no conhecimento, conforme analisado por Bacellar (2012, p. 116), que também acredita que “independentemente das distinções existentes entre os processos, as técnicas e os métodos, a boa formação e capacitação de mediadores e conciliadores é uma necessidade para atuação adequada na resolução de conflitos”.

Um ponto importante é esclarecer que mediar não se resume apenas ao ato de formalizar um acordo, nem tampouco ter como único e exclusivo objetivo reduzir as demandas judiciais,

mas sim tem como objetivo primordial solucionar a lide social. Souza Neto (2000, p. 64, apud Chaves e Sales, 2014, p. 256), considera que “[...] o acordo iníquo é uma violação à dignidade do Judiciário [...] de prestigiar o injusto, criando verdadeira contradição filosófica-existencial no que pertine à finalidade precípua dos profissionais do Direito”. O que é de extrema preocupação, visto que acaba prevalecendo a quantidade de mediações realizadas em detrimento da qualidade.

Para Chaves e Sales (2014, p. 258), o entendimento segue a linha de que operadores do Direito não estão assim tão preparados para tal situação, dada a sua formação e estilo com o que o curso de Direito se apresenta, conseqüentemente levando os profissionais para um mesmo tipo de pensamento, qual seja: Uma resolução de conflitos de forma litigiosa.

[...] os profissionais da área do Direito possuem dificuldades em compreender o novo cenário exigido pela sociedade e apresentado pelos meios adequados ou consensuais de solução de conflitos. Cenário este que apresenta o diálogo como principal ferramenta na solução do problema, que possui como base a cooperação, o ganha-ganha, a escuta ativa, a participação ativa e poder de decisão das pessoas envolvidas. Há assim um choque de realidades. De um lado a formação normativa, autoritária, não dialogada, adversarial e litigiosa; de outro uma proposta que requer uma formação interdisciplinar, que fortalece as pessoas na solução do conflito, aposta no diálogo e que incentiva a cooperação e a ressignificação dos conflitos. (Chaves e Sales, 2014, p. 258)

Bacellar (2012, p. 162), mostra que todos os profissionais da área do Direito tendem a ter uma certa dificuldade em lidar com a técnica da mediação. Como já visto anteriormente, costumam resolver conflitos de forma litigiosa, sendo desta maneira que lhes foi ensinado na academia.

A controvérsia, o conflito de interesses, o dissenso, o litígio, entre outras desavenças, fazem parte do dia a dia do juiz, do advogado, do promotor de justiça, do defensor, do procurador, do delegado de polícia, enfim. Observa-se que esses profissionais do direito, por vezes, carecem de conhecimentos específicos sobre negociação e mediação. (Bacellar, 2012, p. 162)

Chaves e Sales (2014, p. 266), descrevem um perfil de mediador, que comunga com o perfil que mais se enquadra na pessoa que, ao ouvir as partes, explore o que os levou a aquele conflito, tendo acima de tudo o compromisso e a responsabilidade de saber ouvir, identificar pontos convergentes e direcioná-los a uma resolução pacífica, onde ambos tenham a satisfação alcançada, esse seria aos seus olhos, o perfil ideal.

O perfil do mediador, por sua vez, faz referência às características intrínsecas como a aptidão para auxiliar e estimular a cooperação e o ganha-ganha, a facilidade de ouvir, realizar a escuta ativa e facilitar o diálogo, aberto para a interdisciplinaridade, humilde para não intervir ou decidir, criativo para auxiliar as pessoas no encontro dos pontos convergentes na condução de uma solução satisfatória. (Chaves e Sales, 2014, p. 266)

Assim, interpretar o universo subjetivo dos envolvidos é fundamental para que o mediador compreenda significados e considere um estado possível de satisfação das partes. Logo, conhecimentos em psicologia para o desenvolvimento do papel de Mediação se fazem fundamentais, pois, tanto a percepção do mediador como a sua habilidade de ler a subjetividade alheia, são tão essenciais quanto a sua capacidade de análise objetiva do quadro geral do problema (Ribeiro e Nogueira, 2005, p. 2).

Deve-se esperar que o mediador tenha uma aptidão natural para a mediação, o que não impede que por meio de uma boa capacitação e determinação, se alcance a esperada excelência e sensibilidade para mediar. E quando se fala em excelência na mediação, não se refere à quantidade de acordos fechados, mas a conquista das partes em alcançar um acordo satisfatório para ambos. Esse é o propósito da mediação.

## **2 DESENVOLVENDO AS HABILIDADES DO MEDIADOR A PARTIR DA TÉCNICA DA ESCUTA ATIVA COMO FORMA DE ACESSO À JUSTIÇA**

O direito de acesso à justiça é classificado por Cappelletti e Garth (1988, p. 11-12) como “o mais básico dos direitos”, pois não tem sentido a ampliação e atribuição de outros direitos sem que haja mecanismos de reivindicação.

O enfoque processualista do acesso à justiça, advertindo que os juízes precisam reconhecer o caráter social das técnicas processuais; que os tribunais não são única forma de solução de conflitos; que a utilização dos meios alternativos deve incentivada e encorajada, pois influenciam na forma de operação da lei substantiva, gerando benefício e impacto social. Asseveram, ainda, que os processualistas devem ampliar suas pesquisas para além dos tribunais, utilizando métodos de análise da sociologia, da política, da psicologia e da economia (Cappelletti; Garth, 1988).

Considerando que hodiernamente o conceito de processualidade é mais amplo do que o da própria Jurisdição (Grinover, 2018, p. 20), intrinsecamente ligado ao contraditório das partes (como um processo em contraditório, perfazendo assim o devido processo legal), e, portanto, à uma necessária informação e manifestação dos interessados, além de uma efetiva participação e influência sobre o resultado da questão, é inegável a necessidade de escuta sobre os reais interesses das partes.

Desta forma, o papel do mediador deve ser carregado de técnicas e habilidades que se somam a uma responsabilidade, cujas competências vão muito além de suas próprias qualificações profissionais, pois o saber ouvir, saber o momento exato de intervir e fazer

perguntas, também vem carregado de atitudes. Nesse sentido, Bacellar (2012, p. 109), conclui que:

Na mediação, há de se ter em mente que as pessoas em conflito a partir dessa concepção geral (negativa), ao serem recepcionadas, estarão em estado de desequilíbrio, e o desafio do mediador será o de buscar, por meio de técnicas específicas, uma mudança comportamental que ajude os interessados a perceber e a reagir ao conflito de uma maneira mais eficaz.

Por outro lado, a mediação como método de resolução de conflitos, exige do mediador além dessas condutas e habilidades que vão além da mera replicação formal das técnicas ensinadas no curso de Formação de Mediador Judicial. Todavia, há de se observar que, mesmo existindo um protocolo a ser seguido durante a sessão de mediação, deve-se evitar elaborar agendas e pautas para abordagens dos mediados.

Para Pinho (2010, p. 73),

A mediação é um trabalho artesanal. Cada caso é único. Demanda tempo, estudo, análise aprofundada das questões sob os mais diversos ângulos. O mediador deve se inserir no contexto emocional-psicológico do conflito. Deve buscar os interesses, por trás das posições externas assumidas, para que possa indicar às partes o possível caminho que elas tanto procuravam.

Deste modo, subentende-se que o ser humano é dotado de necessidades, e uma delas é o de ser escutado, entendido e conseqüentemente, sentir-se realizado, além de se sentir protagonista da solução de seus conflitos, perfazendo-se assim o aperfeiçoamento da manifestação, elemento indispensável do contraditório, garantindo à parte a efetiva possibilidade de influenciar no resultado, mesmo que tenha seus argumentos refutados (Ribeiro; Bacelar; Chaves Neto, 2021, p.536).

De acordo com Maslow apud Bacellar (2012, p. 107), todos os seres humanos têm necessidades que podem ser agrupadas em uma pirâmide de cinco níveis: (a) necessidades fisiológicas básicas; (b) necessidades de segurança; (c) necessidades sociais; (d) autoestima; (e) autorrealização. Quando uma pessoa se depara com uma situação de conflito, seja em qual for a esfera, ela, em alguns casos, se vê em um autoconflito, ou seja, procura forças, alto disposição e estímulo para resolver de forma altruísta seus próprios problemas, não conseguindo, busca pela intervenção de terceiros.

Assim, a mediação é um processo de intervenção que capta o potencial transformador do conflito e, desse modo, está a serviço de valores próprios de uma perspectiva relacional da sociedade. Melhor explicando, as pessoas envolvidas em conflito tendem a centrar-se em suas próprias preocupações e nos efeitos que toda a situação produz em suas vidas, o que leva a se fecharem sobre si mesmas e a uma maior hostilidade e suspeição do oponente, sendo que o principal objetivo da mediação transformativa é partir desse enfoque relacional, que considera

o conflito algo extremamente negativo, para outro, que o considera construtivo e positivo. (Lagrasta Luchiari, 2012, p. 19-44).

Neste contexto, é de suma importância abordar a escuta ativa, uma das técnicas de maior validação da mediação. O saber ouvir é primordial. Ouvir sem conceitos pré-definidos, sem as amarras do conhecimento, pois as partes, muitas das vezes não tem o mesmo conhecimento que o mediador, e nivelar o nível intelectual no ato de mediar, faz toda a diferença.

A mediação demanda tempo, pois deve-se ouvir sem pressa e com atenção a todos os detalhes, estes falados e expressados pelas partes. Tartuce (2018, p. 224), vislumbra que:

Pela escuta ativa, o mediador não só ouve como também considera atentamente as palavras ditas e as mensagens não expressas verbalmente (mas reveladas pelo comportamento de quem se comunica). Muitos elementos relevantes podem ser despreendidos a partir de posturas, expressões faciais e mesmo contatos visuais. **A percepção do mediador supera a mera consideração das palavras, razão pela qual se costuma afirmar que “escutar é diferente de ouvir”.** (grifo dos autores)

A falta de comunicação desfavorece o diálogo, tornando-se impedimento para uma solução eficaz. No entanto, a linguagem corporal (mediados) revela muito além das palavras, essa percepção o mediador deve ter, analisar os gestos e as expressões corporais, para então determinar a direção a seguir no decorrer da mediação.

Para Bacellar (2012, p. 108), “o conflito humano decorre exatamente da dinâmica envolvendo as necessidades, sentimentos e interesses conflitantes”. Contudo, a mediação requer auxílio neste sentido, dadas as chances de alcançar um acordo satisfatório. Já para Tartuce (2018, p. 223), “a exposição oral de fatos e percepções é importante para que cada pessoa tenha voz ao abordar suas perspectivas e possa se sentir efetivamente escutada”, esta perspectiva tende apenas a algo simples, ouvir as partes envolvidas.

A escuta ativa, dentre as técnicas de mediação, é o pilar central para o restabelecimento de uma comunicação perdida, é preciso escutar para se analisar os fatos apresentados, viabilizando uma ampliação para a efetividade do contraditório dentro do devido processo legal. Facilitando a validação dos sentimentos e na sistematização da apresentação do resumo no decorrer da sessão.

Ribeiro e Nogueira (2005, p. 2), afirmam que “interpretar o universo subjetivo dos envolvidos é fundamental para que o mediador compreenda significados e considere um estado possível de satisfação das partes”. Contudo, a fase em que os mediados expõem os fatos é o ponto chave para se observar todos os detalhes. Como já mencionado, a linguagem corporal transmite o que não foi exteriorizado por palavras e todas as expressões apresentadas devem ser consideradas pelo mediador.

Neste contexto, compara-se os mediados a uma criança recém nascida e sua única forma de se expressar é através do choro, para Ribeiro e Nogueira (2005, p. 8), “ao analisar com cuidado a situação do choro do bebê verificamos suas condições de desconforto e tentamos aliviar o que o incomoda”, a mãe por sua vez (mediador) à medida que se familiariza com o choro da criança, passa a identificar o que é choro de fome, cólica, sono e assim por diante, e desta forma, bastaria atender as necessidades orgânicas do entorno para que o choro cesse. Essa sensibilidade é esperada pelo mediador a tal ponto, que apenas visualizando a forma como os mediados estão posicionados, este possa reconhecer o nível de enfrentamento na sala de mediação.

No momento em que a escuta ativa se torna eficiente, ao ponto de identificar questões não transparecidas na fala das partes, as questões abordadas nesse conflito passam a ser mais claras e conseqüentemente factíveis. Conforme Tartuce (2018, p. 223), “a “escuta ativa” configura importante técnica da mediação; por meio dela, busca-se valorizar o sentido do que é dito com vistas a compreender o que foi exposto pelo interlocutor”. Logo, a única pauta deve ser a de uma resolução que atenda ambas as partes.

Vezzulla (2014, p. 5), compara o mediador “como o fruticultor que, para obter os melhores frutos (resultados), não se preocupa com eles, mas, sim, com as plantas, as árvores que as produzem (as pessoas participantes da mediação)”. Diante de tais colocações, fica evidente que “as pessoas” são o ponto central de uma mediação, e o mediador que não conseguir identificar isso, poderá incorrer em realizar mediações de baixa qualidade e até mesmo sem credibilidade.

Para Bacellar (2012, p. 112), “a verdadeira pacificação social será alcançada após a identificação completa do conflito, e a mediação é o processo mais adequado para essa finalidade”.

Desta forma, é inegável que as partes devem ser o foco da mediação, ao se desenvolver a escuta ativa, a atenção do mediador deve ser totalmente voltada para os mediados, garantindo um melhor entendimento ao que está sendo exposto, tendo como ponto chave a identificação das controvérsias e reais possibilidades de pacificação.

### **3 RESUMO DA MEDIAÇÃO: Uma forma de separar as pessoas do problema em meio ao conflito**

O Conselho Nacional de Justiça - CNJ, descreve a utilização do resumo na mediação como o uso de uma linguagem neutra e positiva, de valor significativo pois é por meio do resumo que as partes saberão que estão sendo ouvidas e compreendidas, dando um

encaminhamento mais efetivo à solução do conflito, desde a preparação até a finalização da mediação, sendo poderoso instrumento para a resolução dos conflitos, já que, uma vez evidenciadas e organizadas as ideias centrais e objetos do conflito, uma solução poderá ser melhor desenhada por todos os interessados.

De acordo com o Manual de Mediação do CNJ (2016, p. 150)

[...] o mediador fará um resumo do conflito utilizando uma linguagem positiva e neutra. Há significativo valor nesse resumo, pois será por meio dele que as partes saberão que o mediador está ouvindo as suas questões e as compreendendo. Além disso, o resumo feito pelo mediador impõe ordem à discussão e serve como uma forma de recapitular tudo que foi exposto até o momento.

Assim sendo, quando se contextualiza o que é dito de forma isenta e sem expressar opiniões e pré julgamentos, transportando as partes para a sua própria história, porém, lhes dando a oportunidade de visualizar de fora, validando seus sentimentos, e neutralizando as emoções, com foco apenas no problema que gerou o conflito, a mediação é efetivada. De acordo com Azevedo (2009, p. 103),

O **resumo** faz com que as partes percebam o modo e o interesse com que o mediador tem focalizado a controvérsia, como também **possibilita ao mediador testar sua compreensão sobre o que foi indicado**. Ao trazer ordem à discussão, é possível, com ele, **melhor visualizar os progressos até então alcançados**. (*grifo nosso*) (Azevedo, 2009, p. 103)

O conflito de interesses é inerente ao ser humano, contudo, a busca pela satisfação em meio ao litígio é assente a idéia de que o conceito de lide sempre teve, na doutrina carneluttiana, definido como um “conflito de interesses regulado ou composto pelo direito”, e “qualificado por uma pretensão de um sujeito e a resistência do outro” (Sica, 2008, p. 4). A mediação como um dos principais meios de resolução de conflitos, vem a ser a mais indicada em termos de relações multiplexas, ou seja, para relações que já existem um vínculo.

Bacellar (2012, p. 115), recomenda a mediação em “situações de múltiplos vínculos, sejam eles familiares, de amizade, de vizinhança, decorrentes de relações comerciais, trabalhistas, entre outros”. Por esta razão, deve se considerar a mediação como uma forma de retomar comunicações perdidas e reestruturar alianças, pois as partes que compõem a mediação, tendem a permanecer com os mesmos vínculos.

O resumo, portanto, seria uma forma de organizar todos os pontos importantes, destacando todos os sinais e suas significações a serem necessariamente apresentadas, interpretadas e debatidas, pois não raras vezes os desentendimentos perduram pela ausência de visão sobre tais pontos.

A percepção de que significação, na forma de sinais interpretáveis - sons, imagens, sentidos, artefatos, gestos – passa a existir apenas no bojo dos jogos de linguagem, comunidades de discurso, sistemas intersubjetivos de referência, modos de construção de mundo; de que ele surge dentro do quadro da interação social concreta na qual algo é um algo para um “você” e um “eu”, e não numa gruta secreta qualquer da cabeça; e de que ele é histórico de ponta a ponta, forjado no fluxo dos eventos, é interpretada com a implicação de que as comunidades humanas são, ou deveriam ser, mônadas semânticas (Geertz, 1999, p. 10). Ter o mediador ou não uma formação que se encaixe nas habilidades esperadas, não exclui a necessidade do mesmo ter a sensibilidade não apenas para ouvir, mas observar e saber o momento exato de abordar as partes com perguntas e até onde deve ir na condução da mediação, são perspectivas que se espera de um profissional.

Seguindo esse viés, o resumo da mediação como ferramenta que complementa as fases da sessão de mediação, realizado de forma bem feita, viabiliza um acordo bem sucedido, não se tratando do tradicional “ganhar ou perder”, pois, pela lógica dos acordos, tem-se a percepção de que, para que um alcance o que está buscando, o outro deve abrir mão do que se quer.

Para Takahashi, Almeida, Gabbay e Asperti (2018, p. 55) “Lidar com um problema essencial e manter uma boa relação não precisam ser objetivos conflitantes se as partes estiverem comprometidas e psicologicamente preparadas para tratar cada aspecto em separado, de acordo com seus meritos próprios”, no momento em que as partes expõem seus problemas, angústias, pensamentos, pontos de vista, dentre diversas sensações e aflições que possam estar passando, o resumo tem como objetivo fechar e aparar as arestas. Complementa ainda, “Lide com os problemas humanos mudando a forma de tratar as pessoas; não tente resolvê-los fazendo concessão na essência” (Fisher; Ury; Patton, 2018), logo, o mediador ao fazer o resumo, deve ter atenção a todos os detalhes colocados a ele, seja pela fala ou gestos expressados.

Bacellar (2012, p. 179) esclarece que a partir do momento que o mediador é capaz de captar o que os mediados não conseguem exteriorizar, este sim, conquistou a sua confiança.

Depois que há a percepção, pelo mediador, de que a questão central do conflito não é aquela declarada (na conciliação pode coincidir com o objeto da lide), basta avançar no procedimento, fazendo com que isso seja percebido pelas pessoas em conflito. A compreensão por parte das pessoas virá cedo ou tarde, dependendo da preparação do mediador em conduzir as abordagens. Ao perceberem que o mediador captou a concepção das partes e a percepção do que elas escondiam, bem como que não as criticou ou as reprimiu (por terem escondido), sentir-se-ão mais à vontade para avançar na conversa e procurar o verdadeiro problema. (Bacellar, 2012, p. 179)

Portanto, reitera-se, quando o mediador faz o resumo separando as pessoas do problema, as partes tendem a visualizar um mundo paralelo ao delas. Ao ouvir, idealizam o que está sendo

dito e com um diferencial exclusivo, é uma terceira pessoa de forma neutra, que está explanando o mesmo problema já contando por ambas as partes. De forma inconsciente, idealiza o que está sendo contado, se afasta do problema, conseguindo identificar o que está interferindo na resolução daquela questão.

O mediador habilidoso, em seu resumo, não apenas consegue fazer uma recontextualização não inventada, mas, também consegue extrair e trazer um mundo paralelo pela neutralização e positividade de toda a história relatada. Vê o problema sem estar nele é o ponto primordial para uma resolução satisfatória.

De acordo com o Manual de Mediação Judicial do CNJ (2016), por conseguinte, o resumo

Para o mediador, trata-se de uma efetiva organização do processo, pois se estabelece uma versão imparcial, neutra e prospectiva (i.e. voltada a soluções) dos fatos identificando quais são as questões a serem debatidas na mediação e quais são os reais interesses e necessidades que as partes possuem.

Ferraz, Balestieri e Baldan (2019, p. 22) contextualizam o resumo, enquanto instrumento, da seguinte forma:

Quando é feito o resumo, reproduzindo-se o que existe em comum nas falas dos interessados e preparando-se a pauta para a fase seguinte do processo de solução consensual do conflito, é recomendável que o mediador ou o conciliador lance mão de algumas palavras ou expressões utilizadas pelos interessados, podendo contextualizá-las ou mesmo reformulá-las, retirando julgamentos.

O Instituto de Mediação Palavras e Reflexões, ao tratar de procedimentos da mediação, concluiu que o resumo vincula os interesses e necessidades de todos os envolvidos a uma nova visão do conflito, demonstrando de modo real o que pode ser compatível entre eles, e por falta de uma comunicação ativa, ocorre-se as divergências.

Desta forma, o resumo como ferramenta da mediação permite ser utilizado do início ao fim da sessão. Após a exposição dos fatos pelas partes, ao se colocar novos pontos a serem discutidos, ao surgimento de novas dúvidas, é necessário relembrar as partes o ponto principal que os levaram a buscar a mediação.

Logo, para que a utilização da ferramenta do resumo na mediação seja bem aplicada, e potencialize o poder de espelhar os fatos ao ponto de separar o problema das pessoas, a técnica da escuta ativa deve ser aplicada de forma clara e intuitiva, ampliando as chances e possibilidades de se fazer uma boa mediação, atendendo não apenas as expectativas mas as vontades das partes.

Por outro lado, ainda que, em última hipótese a mediação não tenha resultado em um denominador comum entre as partes, ainda assim ela terá sido exitosa quando da elaboração de

um bom resumo, auxiliando assim na evidência das versões das partes, essencialmente na construção de um contraditório substancial para uma resolução mais justa.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O acesso à justiça por meio do sistema multiportas, proporcionou a mediação um destaque primordial na resolução de conflitos. A cooperação entre as partes, modelo atual introduzido no ordenamento jurídico, pelo qual todo sujeito do processo deverá cooperar com uma solução justa em tempo razoável, estende-se à mediação.

Não obstante, essa extensão dá-se de forma intrínseca para mediador para abordar e auxiliar na condução do processo de mediar. Portanto, o presente trabalho, conforme seu objetivo inicial, demonstrou o papel do mediador no atual ordenamento jurídico brasileiro, de modo coerente e eficaz na atuação como sujeito do processo dentre os questionamentos abordados.

Através do estudo, chegou-se a conclusão que o mediador deve, amparado nas duas hipóteses, ter uma qualificação a nível aceitável para ter as habilidades necessárias desenvolvidas, assim como deve ter empatia para saber ouvir de modo humanizado, de modo a ter a habilidade de dialogar e conseguir evidenciar os reais interesses e angústias das partes envolvidas em um conflito.

Dentre estas habilidades ensinadas e desenvolvidas no curso de formação, o mediador deve ter uma comunicação eficaz, e percepção de análise, para saber identificar o que os mediados querem através de gestos, quando não conseguem expressar por meio de palavras, auxiliando a realização do contraditório e, por conseguinte, do próprio devido processo legal.

Através de uma validação de sentimentos dos mediados e um resumo da mediação isento, o mediador consegue deixar em evidência os problemas a serem resolvidos por meio da mediação, sendo portanto um instrumento essencial, assim como a escuta ativa, para que se possa sopesar o objeto do conflito e os interesses jurídicos envolvidos para uma melhor solução dentro do modelo cooperativo, de forma que as partes possam sentir que são protagonistas da própria solução e sua melhor performance para a autocomposição do litígio, facilitada e estimulada pelo mediador.

As perspectivas alcançadas neste trabalho direcionam a abordagem na mediação para um processo humanizado, não abandonando o caráter processual que a mediação representa, mas muito pelo contrário, amoldando-se aos novos contornos do atual conceito de processualidade.

As técnicas e ferramentas utilizadas em uma sessão de mediação, auxiliam e facilitam o contato do mediador com seus mediados, não se tratando apenas de formalizar acordos, aumentar o índice de acordos fechados, conseqüentemente diminuindo o fluxo de processos judicializados, trata-se de acordos eficazes, em que ambas as partes saiam com suas demandas satisfeitas.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Dionara Oliver; FAGUNDES, Izabel Cristina Peres. **O marco legal da mediação no Brasil e o mediador judicial, sua capacitação e formação continuada: O exemplo do NUPEMEC – TJRS: a mediação no Poder Judiciário do Estado do Rio Grande Do Sul e a supervisão na formação do mediador judicial**. V.II. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, 2017.

ANDRADE, Adriana Maria Amado da Costa de. **A perspectiva sociológica da resolução de conflitos no estudo do comportamento frente às instituições**. Tese de doutorado. Porto Alegre: UFRGS, 2014. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/174752/001064126.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em 11 abr. 2024.

AZEVEDO, André Gomma (org.). 2010. **Manual de Mediação Judicial (Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD)**. Disponível em: [http://www.tjes.jus.br/corregedoria/wp-content/uploads/2016/07/CNJ-Manual\\_Mediacao.pdf](http://www.tjes.jus.br/corregedoria/wp-content/uploads/2016/07/CNJ-Manual_Mediacao.pdf). Acesso em: 05 jul.2023.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem / Roberto Portugal Bacellar**. – São Paulo : Saraiva, 2012. – (Coleção saberes do direito ; 53) 1. Arbitragem (Direito) - Brasil 2. Mediação - Brasil I. Título. II. Série.

BRASIL. **Lei Federal nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm) Acesso em: 09 abr. 2024.

\_\_\_\_\_. **Lei Nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Brasília: Senado Federal, 2015. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/584952/publicacao/15617372>. Acesso em: 15 mar. 2024.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. SALES, Lilian Maia de Moraes. **Mediação e Conciliação Judicial – A Importância da Capacitação e de seus Desafios**. Sequência (Florianópolis), n. 69, p. 255-280, dez. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/seq/a/99rC4BwcCsr5tyYjfqYHR/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 31 mai. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, de 29 novembro de 2010.** Brasília: CNJ, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 01 jun. 2023.

\_\_\_\_\_. **Manual de Mediação Judicial.** Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf> Acesso em: 15 mar. 2024.

DINAMARCO, Cândido Rangel. CINTRA, Antonio Carlos de Araújo, GRINOVER, Pellegrini Grinover. **Teoria Geral do Processo.** 35ª EDIÇÃO. Ed. Juspodivm. 2024.

ESLAVA, María Catalán. VÍLLORA, Sixto González. VICEDO, Juan C. Pastor. JORDÁN, y Onofre R. Contreras. **Perfil emocional según el nivel de competición: Aplicación al squash.** Revista de Psicología del Deporte 2016. Vol. 25, núm. 1, pp. 11-17 ISSN: 1132-239X ISSNc: 1988-5636. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235143645002.pdf> Acesso em: 16 mar. 2024.

FERRAZ, Taís Schilling. BALESTIERI, Alessandra e BALDAN, Guilherme Ribeiro. **As competências comunicacionais do mediador e do conciliador.** Unidade 3. Brasília: Conselho Nacional de Justiça. 2019.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim.** trad. Rachel Agavino. rev. e atual. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

GEERTZ, Clifford. Os usos da diversidade. **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, ano 5, n. 10, p. 13-34, maio 1999. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-71831999000100002> Acesso em: 17 MAR. 2024.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ensaio sobre a processualidade.** Brasília: Gazeta Jurídica, 2018.

GUIRADO, Francisco. **Tipos de mediação de conflitos.** Disponível em: <https://clubedenegociadores.com/tipos-de-mediacao-de-conflitos> Acesso em: 30 mai. 2023.

INSTITUTO DE MEDIAÇÃO PALAVRAS E REFLEXÕES. **Procedimentos da mediação.** Barro Preto: Instituto de Mediação Palavras e Reflexões - IMPAR. Disponível em: <https://imparinstituto.com.br/mediacao-de-conflitos/procedimentos-da-mediacao/#page-content>. Acesso em: 30 jun. 2023.

LEITE, Djamere de Sousa Braga. Mediação transformativa no direito de família: tratando a Lide sociológica. **Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos.** Salvador, v. 4, n. 1, p. 108–124, Jan/Jun, 2018. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/4317/pdf> Acesso em 11 abr. 2024.

LAGRASTA LUCHIARI, Valeria Ferioli. Mediação Judicial: Análise da realidade brasileira – origem e evolução até a Resolução nº 125, do Conselho Nacional de Justiça. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo. (Coords.). São Paulo: Editora Gen/Forense, 2012.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação e a necessidade de sua sistematização no processo civil brasileiro. **Revista Eletrônica de Direito Processual –REDP**, Rio de Janeiro, Volume V, n. 5, 2010. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/23027/16438> Acesso em 11 abr. 2024

RAMIDOFF, Mário Luiz; BORGES, Wilian Roque. Teoria do tribunal multiportas: Aplicação da mediação no direito brasileiro. Curitiba: **Revista Gralha Azul**, v.1, n.1, 2020. Disponível em: [https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/40338175/1.+GA\\_0009.pdf/001a9233-fa11-c83e-ca3a-a58b1e08bec2](https://www.tjpr.jus.br/documents/14797/40338175/1.+GA_0009.pdf/001a9233-fa11-c83e-ca3a-a58b1e08bec2) Acesso em 11 abr. 2024.

RIBEIRO, Cláudio da Silva. NOGUEIRA, Leandro Dourado. **Mediação, psicologia e hermenêutica**. Psicologia.pt, 2005. Disponível em: [https://www.psicologia.pt/artigos/ver\\_artigo.php?codigo=A0246](https://www.psicologia.pt/artigos/ver_artigo.php?codigo=A0246) Acesso em: 16 mar. 2024.

RIBEIRO, Marcelo Bezerra; BACELAR, Jeferson Antônio Fernandes; CHAVES NETO, Raimundo. A compreensão do contraditório no cenário da COVID-19: Desafios e possibilidades. **Revista Jurídica Unicuritiba**, v. 03, n. 65, Curitiba, 2021, p. 528-547.

SICA, Heitor Vitor Mendonça. Perspectivas atuais da “Teoria Geral do Processo”. In: CARNEIRO, Athos Gusmão; CALMON, Petrônio (orgs.). **Bases científicas para um renovado direito processual**. Brasília: IBDP, 2008, v. 1. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5253230/mod\\_resource/content/1/2008\\_-\\_Perspectivas\\_da\\_teor%C3%82a\\_geral\\_do\\_p%20%281%29.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5253230/mod_resource/content/1/2008_-_Perspectivas_da_teor%C3%82a_geral_do_p%20%281%29.pdf) Acesso em 11 abr. 2024.

SOUZA, Tony. **Manual de mediação e conciliação/Eficaz para soluções e acordos**. Edição. São Paulo. 2016.

TAKAHASHI, Bruno; ALMEIDA, Dalcide Maria Santana de; GABBAY, Daniela Monteiro; ASPETI, Maria Cecília de Araújo. **Manual de conciliação e mediação da Justiça Federal**. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2019.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **O que é mediação?** Rio de Janeiro: TJRJ, Disponível em: <https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/mediacao/estrutura-administrativa/o-que-e-mediacao>. Acesso em: 30 mai. 2023.

VEZZULLA, Juan Carlos. Mediação responsável e emancipadora: Reflexões sobre a atuação dos advogados. **Revista AASP**. Ano 34. n. 123. p. 56-61. Ago. 2014.