

**XII ENCONTRO INTERNACIONAL DO
CONPEDI BUENOS AIRES –
ARGENTINA**

**FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE
CONFLITOS II**

JOÃO MARTINS BERTASO

SÍLZIA ALVES CARVALHO

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

Diretoria - CONPEDI

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

Diretora Executiva - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

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

Representante Discente: Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

Conselho Fiscal:

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

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

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

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

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

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

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

Comunicação:

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

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

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

Relações Internacionais para o Continente Americano:

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

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

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

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

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

Eventos:

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

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigner Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

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

F723

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

Coordenadores: João Martins Bertaso; Sílzia Alves Carvalho. – Florianópolis: CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-825-7

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

Tema: Derecho, Democracia, Desarrollo y Integración

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. XII Encontro Internacional do CONPEDI Buenos Aires – Argentina (2: 2023 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



XII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI BUENOS AIRES – ARGENTINA

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS II

Apresentação

Os integrantes do Grupo de Trabalho que apresentaram suas pesquisas a respeito das formas consensuais de resolução de conflitos abordaram diferentes aspectos da política judiciária de resolução de conflitos por meio da consensualidade. Também houve diversidade com relação às características dos conflitos e aos diferentes métodos para obter a sua resolução.

As apresentações ocorreram em blocos de 5 artigos, com um intervalo para as discussões entre os integrantes do GT. Assim, no primeiro bloco houve a abordagem quanto a aplicação dos métodos autocompositivos pelos Tribunais de Contas, tendo sido defendida uma posição mais dialógica nesses órgãos como o meio para a prevenção de conflitos. Quanto a administração pública foi apresentada uma análise sobre a importância da inserção da cláusula dispute board nos contratos administrativos como uma possibilidade de se evitar a suspensão de obras e desperdício de recursos públicos. Nesse sentido, a consensualidade poderá prevenir prejuízos de diferentes ordens à administração pública.

Os demais trabalhos apresentados no primeiro bloco trataram sobre a mediação familiar sistêmica, como um método de inclusão de entes familiares diante da necessidade de pertencimento. Houve discussões a respeito da necessidade da escuta ativa para o desenvolvimento de um processo dialógico para se alcançar a paz social, neste trabalho o referencial teórico de Jürgen Habermas a respeito da transformação do conflito pelo diálogo e a afirmação da democracia.

Neste primeiro bloco também foi apresentado o trabalho a respeito da gestão extrajudicial de conflitos na regularização imobiliária, dessa forma foram objeto de discussão a Lei 14.382/22 e o provimento 150 do CNJ.

Considerando as formas de mediação transformativas, o prof. João Martins Bertaso iniciou os debates do 1º bloco fazendo alguns questionamentos a respeito de o Direito, e de suas possíveis vincularidades com outras ciências, no caso, à psicologia. Questionou aos apresentadores: qual o objeto da ciência jurídica? Norma jurídica. Qual o substrato das normas jurídicas? Comportamentos humanos. Seguiu considerando que os riscos que o Estado assume ao se apropriar dos métodos consensuais de resolução de conflitos, pode agravar o problema da morosidade das decisões judiciais. Destacou que uma sociedade

democrática deve propugnar pela autonomia de sua sociedade civil, a fim de que possa solucionar seus conflitos. Já que sem essa formação, o diálogo é que viabiliza a solução dos conflitos, sobretudo, dos conflitos que envolvem as emoções. Destacou os trabalhos de Warat, como exemplo.

O prof. Alexandre Naoki Nishioka iniciou o segundo bloco com o trabalho a respeito das medidas de redução do contencioso tributário, focando na audiência de conciliação e mediação no processo tributário. Assim questionou: o que nos levaria a participar de uma sessão de conciliação em um ambiente regido pela legalidade? Seria possível criar um interesse financeiro para estimular a conciliação tributária? Destacou que em média o processo tributário demora 19 anos, e que de três em três anos tem o perdão dos juros e multas. Estas seriam justificativas para a falta de incentivos considerando o sistema de execução fiscal e o sistema financeiro.

Discutiu-se a gestão extrajudicial de conflitos na regularização imobiliária considerando a bivalência entre a ata notarial de adjudicação compulsória e de usucapião, tais questões foram abordadas à luz da Lei 14.382/22 e do provimento 150 do CNJ.

Seguiu-se a apresentação de trabalhos a respeito de temas da adoção das práticas restaurativas nos casos de atos infracionais envolvendo a aplicação do SINASE, portanto referente a crianças e adolescentes, sendo questionada a adequação do método consensual. A advocacia colaborativa foi defendida sendo identificadas as vantagens das práticas colaborativas em relação a advocacia tradicional de viés adversarial, pois, as condições para a resolução dos conflitos são definidas pelas partes, devidamente orientadas por equipes multidisciplinares que atuam colaborativamente. Neste sentido discutiu-se a aplicação do método da *negoziazione assistita*. Assim discutiu-se o projeto de Lei 3.813/2020 que cria um método análogo no Brasil, denominado negociação assistida.

A aplicação dos métodos consensuais de resolução de conflitos nas relações de consumo foi tratada sob a perspectiva da redução da judicialização de ações por meio de um estudo de caso da indústria moveleira da serra gaúcha. Tal estudo confirmou a adequação da consensualidade para o tratamento dos conflitos consumeristas naqueles casos.

Foram suscitadas algumas questões a respeito das formas consensuais de resolução de conflitos durante os debates, os quais se iniciaram com as observações da profa. Sílzia, que destacou os seguintes problemas relacionados às assincronias entre as partes em conflito, a

adoção de linguagem inapropriada para abordagem dos conflitos. Mencionou-se o reconhecimento da existência de um paradoxo da atuação do Estado na execução fiscal, considerando a sua função de promotor do desenvolvimento social e econômico.

Foi possível concluir esta etapa reconhecendo que não será possível pensar em extinguir os conflitos, porque estes são inerentes às relações humanas, mas tratar as controvérsias adequadamente considerando os casos que levam a danos individuais ou sociais é fundamental.

Desse modo, o prof. João Martins Bertaso destacou que a realização da cidadania, como um meio para impor ao Estado os interesses da sociedade autônoma e baseada no pensamento republicano, democrático e constitucional, ou seja, é necessário viabilizar o empoderamento da sociedade civil.

A adoção da consensualidade nos conflitos familiares especialmente nos casos de divórcios foi objeto de tratamento para afirmar a sua adequação para a pacificação das relações entre as partes envolvidas e protegendo-se os filhos. Discutiui-se a respeito de uma fase de preparação para a sessão de mediação a fim de demonstrar a eficiência ao se estabelecer as condições para o procedimento de mediação, tais como a escuta ativa, assim entendeu-se que a pré-mediação é fundamental para o sucesso da mediação.

A teoria do reconhecimento foi apresentada como suporte para o uso dos métodos autocompositivos, tendo em vista a insuficiência do processo judicial quanto ao tratamento dos conflitos sob o ponto de vista das partes envolvidas.

Ao final foi possível elaborar alguns consensos, destacando-se a importância da preparação dos conciliadores e mediares a fim de adotarem a linguagem adequada para a abordagem dos conflitos entre as partes. Nesse contexto o ambiente geral foi reconhecido como aspecto relevante para que as formas consensuais de resolução de conflitos alcancem seus objetivos relacionados à redução da litigiosidade e desenvolvimento de uma sociedade civil mais dialógica e empoderada em face do Estado.

26 de outubro de 2023.

Prof. Dr. João Martins Bertaso - PPGDireito URI

Profa. Dra. Sílzia Alves Carvalho - UFG

PROCESSO DIALÓGICO E CONSTRUTIVO NA AUTOCOMPOSIÇÃO DE CONFLITOS: EM BUSCA DA PAZ SOCIAL

DIALOGICAL AND CONSTRUCTIVE PROCESS OF SELF-COMPOSITION OF CONFLICTS: IN SEARCH OF SOCIAL PEACE

**Amanda Ferreira Nunes
Patricia Ayub da Costa
Temis Chenso da Silva Rabelo Pedroso**

Resumo

Objetiva identificar os obstáculos na adoção dos métodos extrajudiciais de solução de conflitos a partir das técnicas de comunicação, sobretudo, porque a escuta ativa é uma importante ferramenta no processo construtivo e dialógico de solução do conflito sem a intervenção do Poder Judiciário. A legislação e as políticas públicas implementadas até o momento demonstram que não foram suficientes para a mudança de paradigma cultural e comportamental da sociedade, pois dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) retratam poucos avanços na autocomposição judicial. Deste modo, a hipótese da pesquisa fundamenta-se na premissa de que a paz social não é a ausência de conflitos, mas a capacidade de resolvê-los de forma pacífica e emancipadora, pelo que a técnica de escuta ativa se mostra relevante para sua efetividade. Como exemplo, aborda o papel instrumental do mediador na percepção dos interesses comuns dos envolvidos a fim de lhes ajudar a encontrar novas perspectivas, o que também auxilia no cumprimento da Agenda 2030 da ONU, por meio do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável - ODS 16, com enfoque na garantia da paz social. A metodologia adotada foi hipotética-dedutiva, por meio de critério qualitativo e quantitativo, com pesquisa bibliográfica impressa e digital, de caráter interdisciplinar com a psicologia comportamental, bem como com a utilização de dados do CNJ.

Palavras-chave: Autocomposição, Conflitos, Escuta ativa, Paz social, Psicologia comportamental

Abstract/Resumen/Résumé

The aim is to identify the obstacles to the adoption of extrajudicial conflict resolution methods based on communication techniques, especially since active listening is an important tool in the constructive and dialogical process of resolving conflicts without the intervention of the Judiciary. The legislation and public policies implemented so far show that they have not been enough to change society's cultural and behavioral paradigm, as data from the National Council of Justice (CNJ) shows little progress in judicial self-composition. Thus, the research hypothesis is based on the premise that social peace is not the absence of conflicts, but rather the ability to resolve them in a peaceful and emancipatory way, which is why the active listening technique is relevant to its effectiveness. As an example, it addresses the mediator's instrumental role in perceiving the common interests of those involved in

order to help them find new perspectives, which also helps to fulfill the UN's 2030 Agenda, through Sustainable Development Goal - SDG 16, with a focus on guaranteeing social peace. The methodology adopted was hypothetical-deductive, using qualitative and quantitative criteria, with printed and digital bibliographical research, of an interdisciplinary nature with behavioral psychology, as well as the use of data from the CNJ.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Self-composition, Conflicts, Active listening, Social peace, Behavioral psychology

1. INTRODUÇÃO

Os conflitos geralmente estão associados à conotação negativa de que as pessoas nele envolvidas estão em guerra e divergem por assuntos incompatíveis, quase sempre, sem solução. A tendência é acreditar que os conflitos, a competitividade e a atribuição de culpa ao outro são reações fisiológicas que decorrem do subconsciente humano, sem a possibilidade de se encontrar alternativas para a solução do conflito, especialmente, quando os interesses parecem antagônicos.

O conflito não deve ser analisado negativamente, pelo contrário, a ideia de se estudar o conflito e os seus níveis é entender que o conflito é capaz de tirar o indivíduo de sua zona de conforto ou da sua posição arraigada, questionando suas opções e perspectivas, concebendo sua emancipação diante do problema e da sociedade.

Deste modo, diversos são os aspectos positivos do conflito, os quais podem levar à compreensão das divergências, a partir da técnica da escuta ativa durante a comunicação não violenta no processo de consensualidade, enquanto importante ferramenta para a construção de uma nova realidade, em busca da pacificação social.

O presente trabalho aborda inicialmente de que formas o conflito se caracteriza, mencionando-se que o desentendimento surge a partir de conflitos estruturais, conflitos de informação, conflitos de valores, e, por fim, conflitos de interesses. Adota como marco teórico os estudos do psicólogo Morton Deutsch, pioneiro no estudo da teoria do conflito.

Visando cumprir a meta do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável - ODS 16 proposto pela ONU através da Agenda 2030, o presente trabalho deu enfoque na garantia da paz social, partindo-se da premissa de que a paz social não é a ausência de conflitos, mas sim, a capacidade de enfrentá-los utilizando as técnicas da comunicação e dos meios extrajudiciais de solução de conflitos, especialmente, da autocomposição.

Foram utilizadas pesquisas quantitativas, especialmente, o relatório analítico publicado pelo CNJ, da prestação jurisdicional de acesso à justiça, analisando o cumprimento da agenda pelo Brasil, sobretudo, em relação à pacificação social e os mecanismos legais adotados, que tiverem como fim promover o compromisso internacional, relacionando-o aos meios alternativos de solução do conflito.

Utilizou-se precipuamente a pesquisa bibliográfica e a abordagem do método hipotético-dedutivo, uma vez que foram formuladas as seguintes hipóteses: i) a comunicação é a peça chave na identificação dos interesses comuns e na adoção dos métodos extrajudiciais de solução de conflitos, os quais decorrem da autonomia de vontade das partes; ii) os dados

numéricos revelam que a inovação legislativa ainda é medida insuficiente para cumprir com o compromisso internacional de pacificação até 2030, nos termos da agenda da ONU; iii) é necessário o reconhecimento dos benefícios da autocomposição pela sociedade civil para que as partes queiram adotá-la, por meio da educação e de campanhas educativas à respeito do tema.

Um dos obstáculos à utilização dos meios autocompositivos de solução de conflitos está na falta de conhecimento das partes quanto aos benefícios de privilegiar e desenvolver uma escuta ativa, pois uma vez que as técnicas de comunicação são efetivamente empregadas, as chances de um resultado célere e satisfatório às partes são muito maiores, com vistas ao desenvolvimento de uma cultura de pacificação social, visando cumprir a meta do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável - ODS 16 (ONU, 2023), assim proposto pela ONU.

2. A CARACTERIZAÇÃO DO CONFLITO

Os conflitos são inerentes às relações humanas, reflexo de uma cadeia de acontecimentos e da reação aos fatos da vida segundo a perspectiva de cada pessoa, em razão de suas expectativas, valores e vontades (VASCONCELOS, 2023, p. 20). A tendência em um conflito é que cada uma das partes busque argumentos para reforçar os seus próprios interesses, na tentativa de desconstruir os argumentos contrários. Logo, “é impossível uma relação interpessoal plenamente consensual” (VASCONCELOS, 2023, p. 20), especialmente quando se vive um momento social de incertezas, transformações e liquidez (BAUMAN, 2007).

Em busca de classificação, Vasconcelos (2023, p. 24) divide os conflitos em quatro espécies: i) conflitos estruturais, referentes às divergências políticas e econômicas dos envolvidos; ii) conflitos de informação, quando a informação é incompleta, distorcida ou interpretada com uma conotação negativa; iii) conflitos de valores, quando as diferenças são morais, ideológicas ou religiosas e, por fim, iv) conflitos de interesses, quando há reivindicação de bens e direitos de interesse comum ou contraditório.

Fabiana Marion Spengler (2008, p. 23) relata que o conflito rompe a resistência do outro, “pois consiste no confronto de duas vontades, quando uma busca dominar a outra com a expectativa de lhe impor a solução”. Porém, não deve ser encarado de forma negativa, uma vez que pode se tornar um alerta ao demonstrar que existem desequilíbrios na sociedade. Por mais que uma relação seja amigável, o dissenso sempre estará presente e quando a inevitabilidade do conflito é compreendida pelas partes envolvidas nessa relação, elas se tornam verdadeiramente capazes de desenvolver soluções autocompositivas, tais como a negociação, mediação e conciliação (VASCONCELOS, 2023, p. 20).

Contudo, ao discutir a implementação de mecanismos que promovam um processo construtivo de solução de conflitos, é necessário ir além da ideia simplista e errônea de que um processo de resolução de disputas é melhor do que outro. Com base em pesquisas e resultados obtidos no Brasil, mostra-se inviável impor um único procedimento autocompositivo em todo o país, devido às relevantes diferenças nas realidades fáticas dos próprios conflitos (CARNELLUTI, 2001).

A solução transformadora do conflito “depende do reconhecimento das diferenças e da identificação dos interesses comuns e contraditórios, subjacentes, pois a relação interpessoal funda-se em alguma expectativa, valor ou interesse comum” (VASCONCELOS, 2023, p. 20). Nota-se a importância de as partes reconhecerem as suas divergências e identificarem os interesses comuns da relação, sendo este o primeiro passo para que desenvolvam uma boa comunicação, em prol da solução consensual dos conflitos. No entanto, em toda relação, seja afetiva ou econômica, a recepção das mensagens é percebida e processada de maneiras diferentes, pois a mensagem do emissor decorre da sua concepção da realidade, enquanto o receptor interpretará a mensagem a partir de suas próprias perspectivas, vivências e conhecimentos.

Deste modo, Morton Deutsch (2004) elenca que o conflito pode ser visto e resolvido de forma construtiva ou destrutiva. Os processos construtivos envolvem a resolução do conflito mediante o fortalecimento da relação existente antes do conflito, a exemplo da mediação, utilizando valores e técnicas específicas para manter o relacionamento preexistente.

Já os processos destrutivos ocorrem pelo enfraquecimento ou rompimento da relação preexistente ao conflito, em razão da competitividade em que o processo é conduzido. Neste caso, o conflito tenderia a evoluir, tornando-se, muitas vezes, independente da própria causa inicial da disputa, ao se criar outros e novos desentendimentos a partir daquele (DEUSTCH, 2004, p. 24).

O sistema litigioso judicial é predominantemente estruturado com base em processos destrutivos, apoiado no direito positivo. Quando as partes recorrem ao Estado-Juiz para resolver seus conflitos, muitas vezes, o processo acentua o próprio conflito devido a procedimentos que, aparentemente, apresentam-se como soluções brilhantes de lógica jurídico-processual, mas, na prática, mostram-se ineficientes ao enfraquecerem os laços sociais pré-existentes entre as partes envolvidas no conflito (COSTA, 2004).

Os meios de resolução de conflitos por Deutsch (2004, p. 25) reconheceram a importância da comunicação e do diálogo construtivo como potencial transformador do conflito, enxergando no processo destrutivo a possibilidade de danos psicológicos reais. Por

essa razão é que as partes devem buscar sempre um processo construtivo, de modo que a comunicação seja o elemento chave desse processo.

Conclui-se que o conflito é uma dinâmica natural das relações e não pode ser ignorado, uma vez que é inerente à convivência social, tendo um potencial gerador de problemas e de oportunidades (VASCONCELOS, 2023, p. 20). Uma sociedade em que se pratica a cultura de paz deve enfrentar construtivamente os conflitos, obtendo novas compreensões a partir da comunicação não violenta, da escuta ativa e da construção de relações mais equilibradas.

3. A ESCUTA ATIVA NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO DIALÓGICA

Merece destaque a importância de uma boa comunicação para propiciar um ambiente favorável à utilização dos meios extrajudiciais de solução de conflitos, considerando os obstáculos para o acesso à justiça quando os conflitos são levados ao Poder Judiciário, especialmente, porque distanciam ainda mais as partes envolvidas e dificultam a cultura da pacificação social.

Na etimologia da palavra, de origem latina, a comunicação deriva de *commune*, isto é, “ação comum” ou ato de “participar” (CORDEIRO, 2017, p. 14). A ideia do sistema multiportas, quando se trata da autocomposição, é fomentar a comunicação entre as pessoas envolvidas e a participação ativa na solução do conflito, sem a intervenção de um árbitro ou juiz.

Mediar é um exemplo de facilitação da comunicação, a fim de que os atores alcancem um resultado efetivo para além de encontrar a solução jurídica no caso concreto, a ponto, inclusive, de manter ou restabelecer vínculos preexistentes, através de um processo construtivo, como já mencionado por Deutsch (2004).

Sob o aspecto da comunicação, merecem destaques as diferenças entre linguagem binária e ternária enquanto técnicas a serem utilizadas na diretriz da consensualidade. A linguagem binária está diante do princípio da alternativa lógica, a qual é regida pela conjunção “ou”, pois não há terceiros envolvidos na solução do conflito. Na linguagem ternária há um terceiro incluído na atividade da comunicação capaz de levantar maiores elementos para resolver o conflito, técnica que é regida pela conjunção “e” (SILVA, 2013, p. 46).

O sistema judicial está pautado no paradigma do “ganhar ou perder”, evidentemente, refletindo a linguagem binária, em que as oportunidades ou saídas diferenciadas para se resolver o conflito são mínimas, vez que o problema será resolvido pelo Estado-juiz, com uma sentença judicial (SILVA, 2013, p. 47). Quando as partes estão propensas à comunicação, utilizando-se

das técnicas apropriadas, é possível notar uma evolução muito maior na pacificação almejada, revestindo-se de importante ferramenta para dirimir as controvérsias.

Manter a atenção no outro, interrogá-lo, entender as suas percepções e colaborar para o esclarecimento de dúvidas são técnicas fundamentais para a identificação dos interesses envolvidos e a compreensão das divergências existentes no conflito (SILVA, 2013, p. 48). Por meio de uma escuta ativa e um diálogo colaborativo, conduzidos por um terceiro imparcial, a comunicação é a peça-chave para a solução do problema, ou, como já dito, da oportunidade.

A escuta ativa permite que o outro se sinta importante, demonstrando que o bom ouvinte busca conhecer os pensamentos e opiniões da parte contrária, sobretudo, porque está comprometido em entendê-lo e ouvi-lo ativamente, com muito mais chances de reciprocidade. “Escutar ativamente é, antes de tudo, ouvir sem julgar” (SPENGLER, 2017, p. 61). Por isso é que muito se costuma dizer que “escutar é diferente de ouvir” (SILVA, 2013, p. 50), mas, ouvir também é diferente de ouvir ativamente.

Escuta ativa é a técnica por meio da qual o ouvinte busca compreender e se comunicar acerca do sentido e o motivo de mensagens verbais e não verbais (postura corporal), percebendo assim informações ocultas contidas na comunicação. Consequentemente, é preciso “escutar” a comunicação não verbal, observar todos os seus movimentos corporais. Aquele mediador que não compreende um olhar não compreenderá uma longa explicação. (SPENGLER, 2017, p. 61)

A ausência de uma escuta ativa no processo de solução do conflito é um dos principais obstáculos para a consensualidade, que esbarra, primeiramente, na vontade das partes, já que a grande maioria tende a privilegiar uma sentença judicial, em detrimento da autocomposição (CORDEIRO, 2017, p. 15).

É necessário que o mediador conduza bem a mediação, empregando as técnicas adequadas, dentre elas, a escuta ativa para que as partes consigam desenvolver suas emoções, expressar seus sentimentos e perspectivas. Só assim conseguirão compreender a importância de serem as protagonistas na solução do próprio conflito, retomando a comunicação e focando no interesse em comum que as vinculam.

Por outro lado, a falta de interesse das partes em desenvolverem a comunicação, a empatia e a escuta ativa é o primeiro obstáculo na adoção dos métodos extrajudiciais de solução de conflitos, especialmente, considerando uma cultura beligerante, que busca no Poder Judiciário a resposta pronta para todos os seus conflitos, sejam eles simples ou complexos, sem considerar a adequação dos interesses a um instrumento compositivo eficiente, que será descoberto a partir do uso das técnicas da comunicação.

Uma vez que as partes optam por resolverem as suas disputas sem a intervenção do Poder Judiciário, demonstram estarem mais inclinadas à consensualidade, privilegiando a autonomia da vontade.

4. MECANISMOS EXTRAJUDICIAIS E O EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA

Não é novidade que o sistema multiportas trouxe diversos benefícios às partes envolvidas em um conflito, a partir dos métodos alternativos de solução de conflitos em contrapartida ao tradicional sistema judicial, em razão da morosidade da justiça e do alto custo do processo judicial. Com isso, passam a coexistir novos métodos de solução de conflitos, sejam heterocompositivos, a exemplo da arbitragem, ou autocompositivos, tais como a negociação e mediação, mediante o chamado sistema de *multi-door courthouse*, com o qual se busca o fornecimento do melhor método possível de solução do conflito (CAIVANO, 2006, p. 60).

Os métodos extrajudiciais devem ser aplicados segundo as particularidades dos interesses e das partes envolvidas, de modo que o processo construtivo de comunicação perceberá quais são esses métodos adequados à solução de determinado conflito, em prol da solução jurídica, do desenvolvimento da paz social e da boa convivência nas relações humanas.

Vitovsky (2017, p. 03) analisa os estudos de Boaventura Santos e aponta que o conservadorismo dos magistrados, a rotina forense retributiva, a organização de um Poder Judiciário sem recursos tecnológicos, com novas técnicas de gestão e formas alternativas de resolver conflitos, são também as razões para a distância que hoje existe entre o Direito e a efetividade do sistema de justiça.

Diversos são os obstáculos para o acesso à justiça, enquanto ordem jurídica justa, célere e efetiva quando se trata da utilização da cultura da sentença. O primeiro obstáculo a ser superado é o econômico, relativamente ao elevado custo do processo judicial, aos gastos com taxas judiciárias e advogados que, por vezes, são significativos frente ao objeto jurídico discutido (CAPELLETTI; GARTH, 1988, p. 18). Outrossim, a morosidade da justiça e a demora na prestação jurisdicional são obstáculos em relação ao tempo que é despendido no processo judicial, sem olvidar-se da possibilidade de pacificação do litígio ou de soluções mais céleres e satisfatórias, utilizando-se dos métodos extrajudiciais de resolução de conflitos.

De outro lado, existe o óbice de ordem burocrática, que se encontra na dificuldade do cidadão comum em formular a sua pretensão contra litigantes experientes (PINHO, 2023, p. 10), o qual enxerga o processo judicial como a única solução possível que lhe seja favorável. Ademais, verificam-se as barreiras de caráter institucional, tendo-se a ideia de que a autoridade

é a única apta a resolver o litígio, somado ao desconhecimento procedimental (PINHO, 2023, p. 10), e dos métodos extrajudiciais de solução do conflito, que, muitas vezes, sequer são pensados como alternativas ao Poder Judiciário.

Warat (2004, p. 67) passou a questionar a ausência de alteridade no processo de solução de conflitos, tendo em vista que a postura do magistrado frente ao conflito, via de regra, consiste no uso das dicotomias tradicionais do que é “certo ou errado”, quem é “culpado ou inocente”, quem é “absolvido ou condenado”. Para o autor (2004, p. 65), no contexto do litígio, a realidade que importa é aquela contida no processo, e a sua instrumentalização acaba por afastar a análise dos sentimentos envolvidos na causa, permitindo, por vezes, que a composição entre as partes ou audiências para este fim sejam formalidades meramente processuais.

O Poder Judiciário é a porta de entrada e saída para muitos conflitos, no entanto, não se trata da única. Cattoni (2002, p. 93) relaciona a ideia da participação e cooperação das partes diretamente ligadas ao magistrado no exercício de suas funções jurisdicionais, sendo que:

Ao tomar suas decisões, também, é preciso lembrar que o juiz não está sozinho no exercício de suas funções. Afinal, do procedimento que prepara a decisão jurisdicional, devem em princípio, diretamente participar, em contraditório, em simétrica paridade, os destinatários desse provimento. (CATTONI, 2002, p. 93)

Em que pese o Judiciário ser, atualmente, a principal porta de entrada dos conflitos que interessam ao Direito, ele não pode ser a única nem a maior. A preocupação que se deve ter é ofertar um verdadeiro sistema multiportas ao cidadão, que pode fazer uso deste sistema, tanto fora quanto dentro do Poder Judiciário, escolhendo o método mais adequado às peculiaridades, objeto e partes envolvidas no conflito.

No entanto, cabe esclarecer que seja judicial ou extrajudicial, a autocomposição depende do querer livre das partes envolvidas e esta voluntariedade está amparada nos princípios que regem a mediação (art. 1º do Código de ética de conciliadores e mediadores judiciais e art. 2º da Lei n. 13.140/2015), como a decisão informada, o empoderamento, a validação, autonomia da vontade, busca do consenso e boa-fé.

O importante é compreender que a cultura de paz também faz parte do Poder Judiciário (art. 3º CPC), sendo dever de todos que participam do processo incentivar a autocomposição. Por isso a preocupação do legislador em regular tanto a mediação extrajudicial (Lei n. 13.140/2015) quanto a autocomposição judicial (CPC).

E neste sentido, existe uma preocupação tanto em âmbito interno quanto internacional pela pacificação social. Para além de uma preocupação do legislador brasileiro, existe um

cenário de unificação de agendas políticas internacionais neste sentido, basta analisar a Agenda 2030 da ONU, que consiste na proposição de 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas a serem atingidas entre os anos de 2016 a 2030 (ONU, 2023), relacionados à efetivação dos direitos humanos e desenvolvimento sustentável.

Os ODS foram agrupados em temas, sendo o décimo sexto relacionado à promoção de sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, que, dentre as 10 diretrizes de como o Estado deve fazê-la, destaca-se aquela que foi direcionada ao Poder Judiciário, relacionada diretamente ao acesso à justiça amplo, construindo-se instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis (ONU, 2015).

A Constituição Federal Brasileira de 1988, teve como premissa a acessibilidade a um sistema pelo qual todos “podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado” e a produção de “resultados que sejam individual e socialmente justos” sendo esses os fins almejados pelo acesso à justiça (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p.8). Ou seja, o sistema constitucional prevê o acesso à justiça e pacificação social, mas isso não significa sua efetividade.

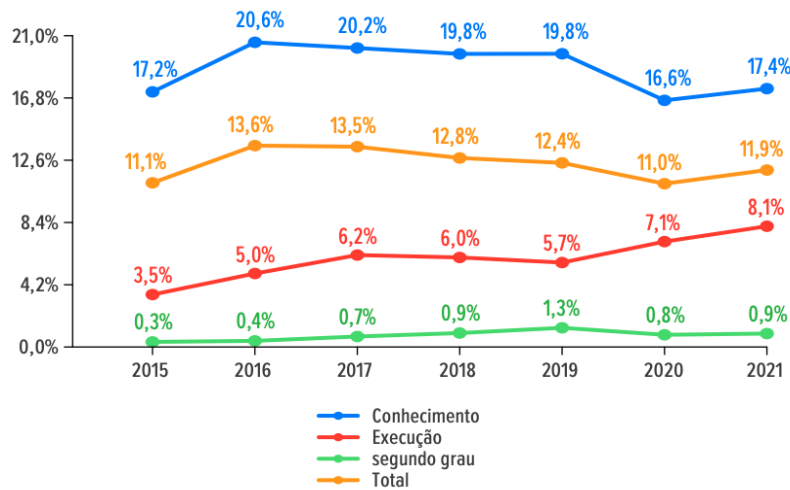
As pesquisas quantitativas, a exemplo do relatório analítico publicado pelo CNJ (BRASÍLIA, CNJ, 2021), da prestação jurisdicional de acesso à justiça, mostra resultados diferentes ao esperado pelo constituinte, pois, apesar da existência dos mecanismos legais de satisfação das obrigações, subsistem influências externas que impactam no resultado útil do processo.

Silva (2015, p. 305), acreditava que a inovação legislativa do art. 334 do CPC provocaria profundas mudanças, já que o Judiciário passaria a oferecer um outro produto para além do julgamento dos pleitos. Apesar das expectativas processualistas do reforço ao instituto, analisando os dados estatísticos da série histórica das conciliações no Brasil, segundo pesquisa do Conselho Nacional de Justiça “Justiça em números”, revela-se um tímido avanço no decorrer dos anos, não sendo possível afirmar que só com a mudança legislativa será possível cumprir com o compromisso internacional de pacificação até 2030, nos termos da agenda da ONU.

As conclusões da própria pesquisa do CNJ destacam que, mesmo com o Código de Processo Civil, que entrou em vigor em março de 2016 tornando obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação, em quatro anos o número de sentenças homologatórias de acordo cresceu em apenas 4,2%, passando de 2.987.623 sentenças homologatórias de acordo no ano de 2015 para 3.114.462 em 2021 (CNJ, 2021, p. 201).

Fonte: Tabela histórica de conciliação realizada pelo CNJ, ano-base de 2021, p. 202

Figura 139 - Série histórica do Índice de Conciliação



Os economistas Thaler e Sunstein (2008) desenvolveram diversas pesquisas em ciência comportamental, demonstrando que estabelecer uma “arquitetura da escolha” facilita reconhecer que existem melhores opções daquelas que são usual e socialmente adotadas. Detalhes em um momento de decisão podem parecer insignificantes, contudo, possuem o potencial de gerar grandes impactos no comportamento humano, ao influenciar as pessoas na escolha de novas opções para resolverem as suas disputas (2008, p. 10), distintas do Poder Judiciário.

Nas palavras de Thaler e Sunstein (2008, p. 80):

[...] se há uma opção-padrão - uma opção que prevalecerá caso nenhuma outra seja escolhida -, podemos esperar que um grande número de pessoas acabará por mantê-la, mesmo que não seja boa [...] essas tendências à falta de ação são reforçadas quando, de forma implícita ou até explícita, se sugere que a opção-padrão representa a ação normal ou mesmo a ação recomendada.

As opções-padrão são onipresentes e poderosas. Também são inevitáveis, tendo em vista que para cada nó de um sistema de arquitetura de escolhas é preciso ter uma regra que determine o que acontece se o tomador de decisões não fizer nada.

A obrigatoriedade da audiência do artigo 334 do CPC é um tipo de regra-padrão: a audiência deve acontecer na maioria dos casos, havendo sua dispensa somente com manifestação contrária de ambas as partes (ZAMBONI, 2020, p. 114). Sob esta perspectiva, algumas questões devem ser levantadas, será que a intenção legislativa foi suficiente para o problema em questão, ou seja, pacificação social? Ou ainda, será que a expressão da vontade e aspectos subjetivos das partes deveriam ter sido considerados, ou melhor aproveitados, na tentativa de garantir a efetividade do judiciário?

Salles e Fernandes (2021, p. 14) apontam que a autocomposição deve ser considerada como opção à solução das partes em um desentendimento, até mesmo da heterocomposição,

seja esta judicializada ou não, tendo em vista que o protagonismo dos envolvidos é de crucial relevância no processo conciliatório, em decorrência do princípio da autonomia privada e da liberdade das partes.

Parte-se da premissa de que se trata de uma opção das partes pelos métodos extrajudiciais, antes mesmo dos estímulos sancionatórios escolhidos pelo legislador no CPC, não lidando adequadamente com os desafios decorrente do comportamento das partes (ZAMBONI, 2020, p. 98), e que as escolhas são motivadas por critérios não exclusivamente jurídicos, buscando-se amparo interdisciplinar junto a psicologia comportamental.

Os motivos desse recorte derivam da noção de que os métodos de resolução alternativa de conflitos operam, essencialmente, pela valorização da manifestação de vontade das partes, ao ponto de substituir a decisão judicial, afastando o controle jurisdicional (SILVA, 2015, p. 307).

5. O PAPEL DO MEDIADOR NO DESENVOLVIMENTO DO DIÁLOGO PARA SOLUÇÃO DO CONFLITO

O próprio CPC incentivou os meios consensuais com o objetivo de reduzir a quantidade de processos em tramitação, incluiu o incentivo de tais mecanismos como norma fundamental do processo civil, a ser observada por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministérios Públicos (ZAMBONI, 2020). Apesar disso, os dados empíricos revelam que os esforços legislativos não foram suficientes para tornar efetivo o acesso à justiça, pelos caminhos consensuais, o que faz pensar que não houve sensíveis modificações nos números de processos resolvidos por meio de acordo.

Coloca-se em xeque, o impacto da lei no comportamento das partes, surgindo a necessidade de se explorar os aspectos psicológicos relacionados à decisão de composição, principalmente na autocomposição, em contraponto ao (des)conforto do incerto relacionado ao pronunciamento judicial.

Busca-se entender quais os estímulos e vantagens que a parte teria na composição para superação do viés do *status quo*, da cultura da sentença (ZAMBONI, 2020), até mesmo porque, cada uma das partes tem a sua medida do razoável e do esperado com aquele processo, e muitas das vezes, as expectativas não encontram um denominador comum, já que se colocam em extremos opostos. É que a cultura litigante está calcada no “ganhar tudo” ou em “não perder nada”, estando cada vez mais distante as concessões do que cada um tem como “justo”.

De acordo com Zamboni (2020, p. 97), a possibilidade de acordo depende da existência de uma zona positiva de consenso que é influenciada por três fatores: o julgamento das partes sobre as probabilidades dos resultados do processo, os custos da litigância e as preferências de riscos de cada uma das partes, teoria que chamou viés do autointeresse.

É exatamente nesse contexto que se destaca o papel do mediador, cuja principal tarefa é fazer com que as partes percebam a possibilidade de equilíbrio e trabalhem com novas visões, perspectivas e mudanças no rumo daquele conflito, já que o mediador não traz uma solução, mas a desenvolve, dentro de um processo de comunicação, o encontro dos estímulos e vieses que podem influenciar na formalização de um acordo, promovendo o “novo produto do judiciário”, um caminho mais eficiente, com maiores certezas.

O mediador se posiciona em meio às partes, partilhando de um espaço comum e participativo, voltado para construção do consenso num pertencer comum. Isso se dá porque a mediação é uma arte na qual o mediador não pode se preocupar em intervir no conflito, oferecendo às partes liberdade para trata-lo. A figura do mediador não possui papel central; via de regra, possui papel secundário, poder de decisão limitado; ele não pode unilateralmente obrigar as pessoas a resolverem a contenda ou impor decisão. Deve mediá-las, conciliar os interesses conflitivos, conduzindo para que elas concluam com o seu impulso pela melhor solução. (SPENGLER, 2017, p. 30)

O mediador encontra nas partes sinais de entendimento e compreensão, desenvolvendo um ambiente propício para a mediação. Silva (2013, p. 46) menciona o seguinte exemplo do papel do mediador:

Para melhor compreensão, considere a controvérsia sobre o novo valor do aluguel em que o locador exige um reajuste segundo o índice contratual e o locatário diz não poder arcar com tal majoração. Apesar de as posições dos dois contratantes evidenciarem preocupações precipuamente econômicas, há diversos interesses envolvidos na relação. O mediador pode colaborar, por exemplo, para que as partes debatam sobre a manutenção do vínculo contratual e cogitem sobre alternativas para superar o impasse. Para tanto, as partes poderão cogitar sobre opções diferenciadas de atuação que levem em conta não apenas o aumento imediato do valor do aluguel, mas também outras vantagens (como a realização de reparos no imóvel e/ou o aumento gradual do valor locatício, por exemplo) (SILVA, 2013, p.46).

O papel do mediador ou do conciliador, para além de facilitar a comunicação, é demonstrar que a autocomposição não é apenas uma etapa a ser cumprida pelas partes no processo, mas sim, uma oportunidade para que possam negociar seus conflitos. Tartuce faz uma analogia bastante interessante quanto ao papel do mediador ao de catalisador (2018, p. 268) ao afirmar que: “pode-se ver a atuação do mediador como a de um agente catalisador: na química, há certos corpos que não se atraem, sendo necessário o fenômeno de catálise para que a atração ocorra; o mediador opera exatamente como esse agente”.

A ideia é que o mediador exerça essa função de catalisador da comunicação, promovendo um diálogo construtivo a partir das percepções de cada um dos envolvidos. Nota-se que o mediador não induz as pessoas à autocomposição, em verdade, ele as auxilia para o restabelecimento da comunicação e para a criação de novos relacionamentos, criando oportunidades para que as partes tomem as suas próprias decisões. A ideia é que o processo de solução do conflito seja sempre construtivo, de modo que a comunicação e o diálogo cooperativo contribuirão para o caminho da paz social, e, quem sabe, atender às expectativas nacionais e internacionais propostas na ODS 16, até 2030.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em uma sociedade em que o conflito é visto de forma negativa, como se as partes estivessem em guerra, sem que exista a possibilidade de soluções amistosas, e, que o Poder Judiciário é a resposta para a solução de todos os conflitos, reforçando a ideia de culpa e da lógica *perde x ganha*, a consequência é a cultura da sentença, da beligerância. Essa cultura, arraigada socialmente, desde a infância, quando o indivíduo é ensinado a delegar a resolução dos seus conflitos a um terceiro, cria um grande obstáculo à cultura da paz social.

Essa dificuldade é externalizada na pequena adesão à autocomposição, que se comprova nos números do CNJ. Entender o conflito é identificar que nele também existem aspectos positivos que podem levar a compreensão dos indivíduos a uma nova realidade, isto é, a novas perspectivas relacionadas às divergências, mas também, à existência de interesses comuns às partes, necessárias ao restabelecimento das relações ou à construção de novos relacionamentos, mediante o uso das técnicas da boa comunicação, dentre eles, da escuta ativa.

O conflito é dinâmica completamente natural nas relações humanas, mas nem sempre precisa ser resolvido por terceiro (Poder Judiciário), o que encarece a solução e muitas vezes reforça o conflito, porque a real necessidade não foi atendida. Por esta razão, é preciso que tanto as partes, quanto seus advogados mudem seu comportamento, compreendam a eficiência e eficácia da autocomposição para a pacificação social.

A ideia é que um processo construtivo e dialógico de solução do conflito é a peça-chave para a adoção dos métodos extrajudiciais de solução de conflitos, que no presente trabalho, busca atender ao compromisso nacional e internacional do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável - ODS 16 proposto pela ONU, com a garantia da paz social.

Apesar de cada Estado garantir os seus recursos para a solução dos conflitos internos, há um mandamento universal em busca da pacificação social. Nesse contexto, a ODS 16 foi

formalizada e incorporada por 193 Estados, que assumiram o compromisso de pacificação social pelo efetivo acesso à justiça, até o ano de 2030. Essa é a abordagem finalística do presente objeto, que busca, por meio da comunicação, atender ao consenso e à paz social.

O Estado brasileiro entendeu que o efetivo acesso à justiça está na ampliação de formas de se resolver conflito, consolidando, a partir de 2015, o *sistema multiportas*, por meio de disposições do Código de Processo Civil. O estímulo comportamental sancionatório eleito pelo código não foi suficiente para fazer com as partes envolvidas em um conflito encararem o momento da autocomposição como algo além de uma etapa processual, de forma que, os números empíricos apurados revelam que os resultados esperados com a inovação legislativa não foram alcançados.

A abordagem interdisciplinar relacionada à análise comportamental dos indivíduos se mostra bastante eficiente ao estudo, uma vez que os métodos de resolução alternativa de conflitos operam pela valorização da manifestação de vontade das partes, as quais necessitam, antes de tudo, demonstrar interesse em desenvolver as técnicas da comunicação, principalmente, o que se denomina de escuta ativa, afastando o controle jurisdicional no caso concreto.

O papel do mediador e do conciliador, enquanto catalisadores da comunicação, será o de conduzir o processo utilizando o método mais adequado às particularidades do conflito, abordando questões não apenas jurídicas, mas também comportamentais dos indivíduos, entendendo a percepção da realidade de cada um, criando novas perspectivas de forma participativa e em prol do fortalecimento das relações.

A função do mediador e do conciliador neste contexto se torna cada vez mais relevante, já que deverão fomentar e construir esse canal de comunicação para facilitar a compreensão do conflito e dos interesses comuns, incentivando as partes a resolverem seus conflitos da melhor maneira possível. É preciso que se considere a morosidade do Poder Judiciário, os elevados custos processuais e as concepções de justiça e paz social que são almejadas na solução do conflito, de modo que as partes possam negociar dentro dessa margem tríplice e obter resultados mais justos, céleres e satisfatórios.

A partir dessa análise, é possível afirmar que a paz não é a ausência de conflitos, mas sim, a capacidade de resolvê-los, ao entender e codificar os valores do outro dentro de um processo construtivo, fazendo com que as partes se manifestem favoravelmente aos métodos autocompositivos de solução de conflitos, distintos do Poder Judiciário. Tem-se que uma boa comunicação, por meio do que se denomina escuta ativa, é o ponto crucial para a verdadeira

adoção dos métodos extrajudiciais de solução de conflitos, em prol da pacificação social, enquanto meta a ser atingida pela ODS 16.

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Zygmunt. **Tempos líquidos**. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2022**: ano base 2021. Conselho Nacional de Justiça. Brasília: CNJ, 2022.

_____. Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 05 de outubro de 1988, São Paulo, Saraiva, 1996.

CAIVANO, R. J.; GOBBI, M.; PADILLA, R. E. **Negociación y mediación**. 2. ed. Buenos Aires: Ad Hoc, 2006.

CATTONI, Marcelo Andrade de Oliveira. **Direito Constitucional**. Belo Horizonte: Mandamentos, 2002.

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

CARNELUTTI, Francesco. **Sistema de direito processual civil**, São Paulo: Bookseller, 2001. v. 1.

CORDEIRO, Rafaela Q F.; COSTA, Marina; ARAÚJO, André C S.; et al. **Teorias da comunicação**. Grupo A, 2017. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595022379/>. Acesso em: 15 jul. 2023.

COSTA, Alexandre A. Métodos de composição de conflitos: mediação, mediação, arbitragem e adjudicação. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. v. 3

DEUTSCH, Morton. The Resolution of Conflict: Constructive and Deconstructive Processes, New Haven, CT: Yale University Press, 1973. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004. v. 3

Organização das Nações Unidas no Brasil. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) - ODS 16: Paz, Justiça e Instituições Eficazes**. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/16>. Acesso em: 01 jul. 2023.

SALLES, S. de S., & FERNANDES, G. F. da S. Os Meios Consensuais, entre a crítica do processo e a convicção das potencialidades da justiça. **Revista Direito E Justiça: Reflexões Sociojurídicas**, 2021, 21(39), p. 139-155.

GRINOVER, Ada Pellegrini; et al. **O Novo Código de Processo Civil**: questões controvertidas/Vários Autores. São Paulo: Atlas, 2015.

SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. **Mediação de conflitos**. Grupo GEN, 2013. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522478866/>. Acesso em: 10 jul. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion. Conflito, jurisdição e crise. *In*: SPENGLER, Fabiana Marion e LUCAS, Douglas Cesar (org.). **Conflito, jurisdição e direitos humanos**: (Des) apontamentos sobre um novo cenário social. Ijuí: Ed. Unijuí, 2008, p. 21-60.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos**: da teoria à prática. 2 ed., Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2017.

THALER, Richard. H.; SUNSTEIN, Cass. R. **Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness**. New York: Penguin Books, 2008.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. Grupo GEN, 2023. E-book.. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559648030/>. Acesso em: 13 jul. 2023.

VITOVSKY, V. S. O Acesso à Justiça em Boaventura de Sousa Santos. **Revista Interdisciplinar do Direito - Faculdade de Direito de Valença**, [S. l.], v. 13, n. 1, 2017. Disponível em: <https://revistas.faa.edu.br/FDV/article/view/68>. Acesso em: 29 jul. 2023.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; STANCATI, Maria Martins Silva. A ressignificação do princípio do acesso à justiça à luz do art. 3º do CPC/2015. **Revista de processo**, São Paulo, v. 41, n. 254, p. 17-44, abr./2016. Disponível em: https://sistemas.rj.def.br/publico/sarova.ashx/Portal/sarova/imagem-dpge/public/arquivos/Acesso_reassignificado_-_Dalla_e_Stancati_-_2018.pdf. Acesso em: 13 jul. 2023.

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

WARAT, Luis Alberto. **Territórios desconhecidos: a procura surrealista pelos lugares do abandono do sentido e da reconstrução da subjetividade**. Florianópolis: Fundação Boiteau, 2004.

ZAMBONI, Alex Alckmin de Abreu Montenegro. **Incentivos comportamentais ao tratamento adequado de conflitos: a audiência de mediação do artigo 334 do CPC como mecanismo de formação do consenso entre as partes**. 2020. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-22032021-132101/pt-br.php>. Acesso em: 11 jul. 2023.