

**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

AS FASES DA SESSÃO DE MEDIAÇÃO E A FORMAÇÃO DO MEDIADOR COMO ASPECTOS RELEVANTES NO RESTABELECIMENTO DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

THE PHASES OF THE MEDIATION SESSION AND THE QUALIFICATION OF THE MEDIATOR AS RELEVANT ASPECTS IN RESTORING COMMUNICATION BETWEEN THE PARTIES

Albino Gabriel Turbay Junior ¹
Ana Paula Tomasini Grande ²

Resumo

O objetivo desta pesquisa é analisar a mediação, a estrutura da sessão de mediação e a formação do mediador que possibilita restabelecer a comunicação entre as partes envolvidas no conflito. A metodologia utilizada foi a pesquisa teórica, por meio de revisão bibliográfica em doutrinas, artigos científicos e legislação. A pesquisa teve início analisando o conceito e as características da mediação como método consensual de resolução de conflitos, tanto na legislação quanto na doutrina, compreendendo o papel do mediador. Depois, foi verificado que a complexidade das relações que, a partir do conflito, devem ser submetidas ao método da mediação, implica na possibilidade de que na sessão de mediação os comportamentos das partes representem aspectos negativos do conflito, por esta razão, é importante pensar em um modelo de procedimento de mediação que favoreça um processo construtivo, em que os aspectos positivos do conflito surjam favorecendo a comunicação entre as partes. A pesquisa teve como resultado a constatação de que a estrutura da sessão de mediação, por fases ou etapas, contribui para a organização e estratégias do mediador, contudo, é importante que o mediador tenha formação e capacitação permanente para que tenha uma condução adequada da sessão, utilizando técnicas que auxiliem no restabelecimento da comunicação das partes, bem como, no enfrentamento dos desafios surgidos durante a sessão.

Palavras-chave: Sessão de mediação, Métodos consensuais de resolução de conflito, Comunicação em situação de conflito, Formação do mediador, Processo construtivo

Abstract/Resumen/Résumé

The objective of this research is to analyze mediation, the structure of the mediation session and the formation of the mediator that makes it possible to restoring communication between the parties involved in the conflict. The methodology used was theoretical research, through a literature review of doctrines, scientific articles and legislation. The research began by

¹ Doutorado em Direito pela ITE/Bauru. Docente no Programa de Direito Processual e Cidadania da UNIPAR – Universidade Paranaense.

² Mestranda no Programa em Direito Processual e Cidadania – UNIPAR- Universidade Paranaense. Bolsista pela Capes.

analyzing the concept and characteristics of mediation as a consensual method of conflict resolution, both in legislation and in doctrine, understanding the role of the mediator. After, it was verified that the complexity of the relationships that, from the conflict, must be submitted to the mediation method, implies the possibility that in the mediation session the behaviors of the parties represent negative aspects of the conflict, for this reason, it is important to think in a model of mediation procedure that favors a constructive process, in which the positive aspects of the conflict arise, favoring communication between the parties. The research resulted in the finding that the structure of the mediation session, in phases or stages, contributes to the organization and strategies of the mediator, however, it is important that the mediator has ongoing training and qualification so that he has an adequate conduction of the session, using techniques that help to restore communication between the parties, as well, as to face the challenges that arise during the session.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Mediation session, Consensus methods of conflict resolution, Communication in conflict situations, Qualification of the mediator, Constructive process

1 INTRODUÇÃO

Os conflitos podem surgir devido a diferenças de opiniões, necessidades, valores, interesses pessoais ou coletivos. Podem surgir entre pessoas ou entre grupos e comunidades ao buscarem recursos limitados, como territórios, alimentos ou até mesmo parcerias. Além disso, problemas relacionados à identidade, cultura, etnia, religião ou nacionalidade, normalmente desencadeiam conflitos, alimentados muitas vezes por sentimentos de pertencimento e exclusão ou até mesmo validação.

Ainda que os seres humanos possam resolver disputas de maneira pacífica, a violência e o conflito estão sempre presentes na história da humanidade. Seja por motivos de sobrevivência, políticos, econômicos ou territoriais, guerras e batalhas foram travadas ao longo dos séculos, causando destruição, fome e muitas mortes.

Nesse contexto é que se analisa a mediação como um método adequado de resolução dos conflitos, onde o mediador, terceiro imparcial, atua como facilitador do diálogo, da comunicação, que utilizará técnicas para auxiliar os participantes através da colaboração a chegarem à resolução do conflito de maneira satisfatória para ambas as partes.

A mediação é um procedimento voluntário, onde cada uma das partes traz consigo uma bagagem emocional única e cheia de experiências, valores e objetivos, que podem muitas vezes influenciar em suas reações e abordagens durante a sessão de mediação.

Dito isso, importante enfatizar que algumas pessoas podem sentir-se vulneráveis ou dominantes na relação, e isso pode impactar sua disposição para cooperar ou ceder em determinadas questões, dificultando o diálogo.

Sendo assim, é fundamental avaliar como ocorre o fenômeno da comunicação, no que diz respeito ao comportamento das partes ao expressarem esses sentimentos de preocupações, anseios e expectativas, bem como, a forma de reação às propostas e sugestões oferecidas pela outra parte ou até mesmo reflexões feitas pelo mediador.

Podem eventualmente, durante a sessão de mediação surgir emoções, sentimentos como raiva, medo, frustração, decepção, intimidação e desconfiança, acabando afetar a dinâmica da comunicação ali estabelecida.

O objeto desta pesquisa é analisar a mediação, a estrutura da sessão de mediação e formação do mediador que possibilita restabelecer a comunicação entre as partes envolvidas no conflito, uma comunicação respeitosa, produtiva e não violenta, em que a formação do mediador e o uso de técnicas são importantes instrumentos.

A ideia é que possa haver uma compreensão sobre as complexidades da mediação e os mecanismos necessários para promover uma resolução construtiva e duradoura dos conflitos.

A presente pesquisa foi realizada por meio de revisão bibliográfica em doutrinas, artigos científicos e legislação vigente, analisando as teorias e técnicas aplicadas na sessão de mediação.

2 A UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO EM CASOS COMPLEXOS E O PAPEL DO MEDIADOR

No Brasil a mediação ganhou força, especialmente, a partir da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), impulsionando a importância deste método consensual de resolução de conflitos perante a legislação processual, o que resultou em sua inserção e regulamentação no Código de Processo Civil de 2015 (Lei 13.105/2015), bem como, de forma específica, na edição da Lei de Mediação (Lei n. 13.140/2015), considerada como o marco legal da mediação, que assim dispõe no seu art. 1º (Brasil, 2015b):

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

Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisória, que escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Nota-se pelo conceito proposto no referido parágrafo único da Lei de Mediação, que a mediação é vista como uma ferramenta importante para promover o diálogo colaborativo entre as partes envolvidas no conflito, e desta forma, construir uma solução adequada por consenso.

É importante destacar que a mediação tem pontos em comum com a conciliação, já que são métodos autocompositivos: possuem como pré-requisito a voluntariedade em participar, em construir, decidir; são encontros orientados por facilitadores (imparciais) em que as partes exploram os fatos, trazem sentimentos, sugestões e podem apresentar soluções para a resolução do conflito; são métodos que estimulam o diálogo; há o sigilo e a confidencialidade. Portanto, são instrumentos de pacificação e prevenção de litígios, com o objetivo de reduzir a judicialização (Resolução 125/2010, art. 1º, § único).

Apesar de seus pontos em comum, é preciso compreender as diferenças entre mediação e conciliação, justificando a existência destes dois métodos e orientando a escolha entre um método e outro conforme as características dos conflitos que devem ser resolvidos.

Neste contexto, de compreender a mediação e sua diferença com a conciliação, a partir da legislação observa-se o Código de Processo Civil em seu artigo 165, §2º e 3º, que traz elementos importantes para esta compreensão (Brasil, 2015a):

§2º. O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem

§3º. O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

É possível concluir, pelo referido dispositivo, que ao estabelecer o papel do conciliador e mediador, o legislador tratou dos dois métodos de resolução consensual (conciliação e mediação) com suas características, e, desta forma, apresentou suas diferenças e indicou o tipo de conflito que devem ser utilizados.

Neste sentido, é possível compreender a mediação com os seguintes elementos: ser utilizada em conflitos em que houver vínculo anterior entre as partes envolvidas; que o mediador auxiliará para que as partes envolvidas no conflito compreendam as questões e os interesses de cada; que o vínculo entre as partes sofreu um abalo ou foi rompido, e por isso, é preciso restabelecer a comunicação entre elas; a comunicação entre as partes envolvidas no conflito é importante, pois, é pelo diálogo que as partes podem compreender as questões e os interesses, bem como, identificar soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Ainda, na busca de compreender a mediação e suas diferenças com a conciliação: na mediação, o mediador não sugere soluções, as partes são os protagonistas, já na conciliação o conciliador pode e deve interferir para auxiliar e ajudar na construção de um acordo; na mediação existe ou existiu um vínculo anterior, podendo vislumbrar relações que se perpetuam no tempo ou relações continuadas, em que se faz necessário trabalhar a lide sociológica (requisitos subjetivos, interesses e os sentimentos), já na conciliação são conflitos mais simples, sem vínculos anteriores ou relações continuadas, sendo em regra conflitos por questões jurídicas mais simples, contratuais, ou que não precisa ser trabalhada a questão emocional, e sim a questão financeira, reparadora.

A mediação pode ser vista segundo Warat (2001, p. 80) como:

(...) processo de reconstrução simbólica do conflito no qual as partes têm a oportunidade de resolver suas diferenças reinterpretando, no simbólico, o conflito com o auxílio do Mediador, que as ajuda, com tal escuta, interpretação e mecanismos de transferência, para que elas encontrem os caminhos de resolução, sem que o Mediador participe da resolução ou influencie em decisões ou mudanças de atitudes (nisto se baseia sua imparcialidade; é imparcial porque não resolve nem decide).

Por ser método autocompositivo, busca evitar todo o desgaste de um processo judicial custoso e demorado em razão de suas fases procedimentais, assim, a mediação não apenas traz celeridade ao processo, mas também economia financeira.

Contudo, nesta perspectiva de evitar desgaste, como método que busca o restabelecimento da comunicação por meio de técnicas, tem como resultado um menor desgaste emocional. Com isso, proporcionando o diálogo, oportuniza para as partes mais poder de decisão, autonomia sobre o resultado final, permitindo-lhes chegar a uma solução que atenda às suas necessidades e interesses.

Após esta compreensão e delimitação da mediação, para esta pesquisa é importante considerar que a mediação tem sua utilização direcionada para casos complexos, de relações complexas, incluindo questões afetivas e contínuas, e toda carga de tensão e ruptura que o conflito pode gerar nestas relações, por isso, é preciso levar em conta a complexidade existente e ter uma perspectiva futura de como a relação pode ser direcionada resolvendo o conflito e atendendo os interesses das partes envolvidas, já que a resolução por uma sentença judicial alcança a questão jurídica, mas não tem o poder de alcançar o conflito em si e a perspectiva da relação social e interpessoal.

Neste sentido, Tartuce (2021, p. 191) conclui que:

Nessa medida, a vantagem da mediação sobre outros métodos é permitir, caso as pessoas assim o desejem, a continuidade da relação em uma perspectiva de futuro. Como ela propõe que se finalize a situação controvertida sem comprometer a relação interpessoal em sua integralidade, a mediação permite que os envolvidos possam cogitar atuações futuras se isso se revelar necessário e/ou desejável.

Percebe-se que o método se insere na noção de justiça coexistencial, sendo totalmente coerente com o estímulo à cultura de paz.

A partir desta compreensão da mediação e de sua utilização em casos complexos e que potencialmente há tensão e agressividade na relação, surge a importância de como se estrutura a sessão de mediação e sobre a participação do mediador, o terceiro imparcial que atua juntamente com as partes envolvidas no conflito, contribuindo com o diálogo e aplicando

técnicas no sentido de que a mediação realize seus objetivos em relação às partes e ao conflito.

Conforme Gisela Warat (2018, p. 100):

O mediador intervém com o intuito de facilitar a comunicação entre as partes, de ajudá-las a descobrirem quais são seus verdadeiros interesses, as reais necessidades e desejos que se encontram sob as posições que sustentam originariamente as partes. Por outro lado, para ajudá-las a compreender e a levar em conta os interesses, desejos e necessidades da outra, o que e porque precisa fazer com que as partes possam ver as coisas a partir do ponto de vista do outro, pondo-se, por um momento, no seu lugar.

Analisando § 3º do art. 165 do Código de Processo Civil (já citado anteriormente) na expressão de que o mediador “auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos”, bem como, a doutrina sobre a mediação, conclui-se que o papel o mediador não é focar no acordo, mas sim, ter um olhar para a relação entre as partes envolvidas no conflito, perceber a condição desta relação a partir do conflito e atuar para restabelecer a comunicação que poderá conduzir ao diálogo e à uma solução construídas pelas partes.

Neste sentido, conforme Gisela Warat (2018, p. 100):

Quando os mediadores não se esforçam para chegar a um acordo, mas para a transformação da relação das partes, existem maiores probabilidades, não só de que o acordo aconteça, mas de que se mantenha evitando a criação de novos conflitos. Ainda, que o acordo não aconteça, a mediação permite que as pessoas saiam do processo melhor do que entraram.

Desta forma, como um facilitador, para que as partes efetivamente superem seus problemas e dialoguem com respeito e em busca da melhor solução que alcance mútuos benefícios, o mediador enfrenta o desafio de lidar com sessões de mediação com alta carga de tensão, de comportamentos agressivos e de rejeição de uma parte em relação à outra, bem como é importante como a sessão de mediação é estruturada. Por esta razão o objetivo desta pesquisa, que é tratar sobre a sessão de mediação e a forma como o mediador restabelece a comunicação entre as partes.

3 O CONFLITO, O COMPORTAMENTO DAS PARTES E O CONFLITO CONSTRUTIVO

Conforme o tópico anterior a mediação é método de resolução consensual de conflitos que tem por característica envolver relações complexas, relações em que as partes

tem um vínculo anterior ao conflito, e que a partir das divergências pode haver um ambiente com cargas negativas, de tensão e um tom agressivo.

Diante do modo de vida das pessoas em sociedades, o conflito surge naturalmente nas interações pessoais e sociais, trazendo muitas vezes consequências negativas como raiva, hostilidade, violência, polarização e ruptura das relações, considerados como aspectos negativos do conflito.

Segundo Schnitman (1999, p.170):

Os conflitos são inerentes à vida humana, pois as pessoas são diferentes, possuem descrições pessoais e particulares de sua realidade e, por conseguinte, expõem pontos de vista distintos, muitas vezes colidentes. A forma de dispor tais conflitos mostra-se como questão fundamental quando se pensa em estabelecer harmonia nas relações cotidianas.

Além do problema imediato que as partes trazem para a mediação, outros fatores influenciam um conflito. Sobre isso, Deutsch (2004, p. 30-32) explica que existem fatores que afetam o conflito como, as características das partes em conflito, as relações prévias entre as partes, a natureza da questão que gerou o conflito, o ambiente social em que o conflito ocorre, os espectadores interessados no conflito, a estratégia e a tática empregada pelas partes no conflito e as consequências do conflito para cada participante e para outras partes interessadas.

Com isso, pode ser afirmado que em um conflito há problemas na comunicação entre pessoas, possíveis falhas, o que provoca certa hostilidade ou até mesmo desconfiança de uma em relação à outra.

A forma como o conflito se apresenta na mediação não seria diferente, visto que as partes chegam a sala com certa resistência, diante de uma situação vivida anteriormente mal resolvida, com certa impotência pelo fato de não terem conseguido resolver um ou vários desentendimentos que resultaram no conflito, cuja causa pode ser de interesse, de relacionamento, de poder, de submissão, de enfrentamento, o que repercute nos comportamentos das partes.

No que diz respeito a atitude das partes durante a sessão de mediação, significa que, desde a maneira como as partes são recebidas pelo mediador até o encerramento, o comportamento e a atitude de cada um acaba por influenciar no resultado seja ele qual for, total, parcial ou até mesmo infrutífero.

As emoções e as reações emocionais, como raiva, medo, frustração ansiedade ou tristeza, solidão, rejeição, desempenham um importante papel no comportamento das partes, como também as necessidades e interesses em relação a seus anseios a suas expectativas.

Ainda nesse sentido, influencia no comportamento as percepções e os vieses de cada um, ou seja, como cada um enxerga a situação, seus sentimentos e seu ponto de vista.

Conforme Allen (2018, p. 34): “[...] todo comportamento humano é o resultado do estado que estamos, e nossos estados criam nossas representações internas, ou seja, as coisas que imaginamos e o que dizemos par nós mesmos”.

O comportamento das partes envolvidas no conflito, também pode ter interferência do ambiente. Segundo Todorov (2012, p. 06):

assim como o ambiente pode ser analisado em diferentes níveis, o comportamento pode ser entendido em diferentes graus de complexidade. [...] O comportamento não pode ser entendido isolado do contexto em que ocorre. Não há sentido em uma descrição do comportamento sem referência ao ambiente [...].

Outro fator é a dinâmica do poder, principalmente em relações que existe certa disparidade de posições, bem como, a flexibilidade e abertura quanto às mudanças, como, por exemplo, a mudança do *animus litigantis* para o *animus conciliatórios*, e ainda, a habilidade de resolver os conflitos.

A análise comportamental das partes envolvidas em um processo é essencial para compreender suas perspectivas, motivações e necessidades, bem como esses fatores podem influenciar no desenvolvimento e no resultado da resolução do conflito.

Dentro de uma sala de mediação, é do comportamento de todas as partes presentes, como autor, réu, advogados e mediadores que surgem as consequências que podem ser positivas ou negativas.

Conforme Deutsch (2004, p. 41) há na tipologia dos conflitos, uma diferença entre conflitos destrutivos e construtivos, assim, na explicação do referido autor:

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

Nesta ideia, se as partes envolvidas no conflito chegam à sessão de mediação com carga negativa do conflito, com tensão, agressividade e acusações mútuas, e não há uma preocupação na mediação como um método de transformar um conflito com consequências destrutivas em um conflito construtivo, o resultado pode ser o aumento do conflito com a intensificação das consequências destrutivas.

Por esta razão é preciso pensar na mediação como método com utilização de técnicas que superem as cargas negativas do conflito e proporcione aspectos positivos, em que o conflito, a partir de comunicação e cooperação entre as partes, seja tratado num processo construtivo.

É necessário esclarecer que esta tarefa de transformar conflitos destrutivos em construtivos não é das mais fáceis, e nem sempre tal resultado será possível, pois, é preciso considerar que há situações que a ruptura da relação proporcionada pelo conflito é tão intensa, que a dificuldade para o restabelecimento da comunicação e cooperação é igualmente proporcional, e em muitos casos, nem mesmo será alcançado em mediação.

Mesmo assim, a mediação deve ser estruturada como método que vislumbre um processo construtivo de comunicação, por isso, no próximo tópico será analisada a sessão de mediação e o papel do mediador, a importância da comunicação e técnicas que podem contribuir para que a comunicação ocorra de forma não violenta.

4 A COMUNICAÇÃO, A SESSÃO DE MEDIAÇÃO E A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO DO MEDIADOR

Conforme analisado no tópico anterior a comunicação entre as partes envolvidas em um conflito é essencial para que o conflito destrutivo seja conduzido para um processo construtivo para que as partes possam em conjunto elaborar uma alternativa consensual.

A comunicação, conforme Nunes (2022, RB-11.1) é um “processo pelo qual dois seres humanos trocam informações entre si e pressupõe a existência de um “emissor”, um “receptor” e uma “mensagem””. Para o referido autor a ausência de uma boa comunicação pode gerar vários problemas, já que “as atividades humanas estão relacionadas às comunicações”.

Ainda, a comunicação pode ocorrer por meio verbal e não verbal, já que as pessoas estão constantemente se comunicando por meio de palavras, por gestos, pelo comportamento, por expressões e a forma de se apresentar perante a sociedade.

Conforme Nunes (2022, RB-11.1):

Produzir entendimento significa compreender que no processo de comunicação há outros fatores muitas vezes mais relevantes que as próprias palavras. A palavra dá forma aos pensamentos e ao que pretendemos transmitir, mas comunicamos principalmente através das emoções, do sorriso, do timbre de voz, do olhar, do vestuário, do aperto de mão, do gesto, da postura corporal, da vontade de ouvir, e até mesmo do brilho no olhar.

A comunicação é instrumento para compreender a outra pessoa e se fazer compreendido. Mas adverte Morin (2002, p. 94) que a comunicação em si mesma não garante a compreensão entre as pessoas, nem mesmo levando em consideração as mais novas tecnologias em comunicação, assim, não basta a comunicação e a explicação do que se comunica, é preciso ir além, é necessário reconhecer a outra pessoa como sujeito com o qual se tem identificação, empatia. Nesta perspectiva de uma comunicação que leva à compreensão, conclui Morin (2002, p. 95):

Esta comporta um conhecimento de sujeito a sujeito. Por conseguinte, se vejo uma criança chorando, vou compreende-la, não por medir o grau de salinidade de suas lágrimas, mas por buscar em mim minhas aflições infantis, identificando-a comigo e identificando-me com ela. O outro não apenas é percebido objetivamente, é percebido como outro sujeito com o qual nos identificamos e que identificamos conosco, o ego *alter* que se torna *alter* ego. Compreender inclui, necessariamente, um processo de empatia, de identificação e de projeção. Sempre intersubjetiva, a compreensão pede abertura, simpatia e generosidade.

Esta reflexão de Morin (2002) remete a outro importante autor sobre comunicação, Rosenberg (2006), psicólogo americano que desenvolveu a chamada “Comunicação Não-Violenta”, conhecida como CNV.

Conforme Rosenberg (2006, p. 21) a CNV é “uma forma de comunicação que nos leva a nos entregarmos de coração”. A CNV tem a ver com a forma como as pessoas se comunicam, se relacionam, indicando que é preciso reformular a forma de se expressar e ouvir a outra pessoa, sendo importante para a comunicação a compaixão.

Explica Rosenberg (2006, p. 21):

Enquanto estudava os fatores que afetam nossa capacidade de nos mantermos compassivos, fiquei impressionado com o papel crucial da linguagem e do uso das palavras. Desde então, identifiquei uma abordagem específica da comunicação – falar e ouvir – que nos leva a nos entregarmos de coração, ligando-nos a nós mesmos e aos outros de maneira tal que permite que nossa compaixão natural floresça.

Para que a comunicação na mediação ocorra da forma adequada e que promova compreensão e diálogo construtivo entre as partes, com empatia e compaixão, dois aspectos são importantes: a estrutura da sessão de mediação e a formação do mediador para o uso das técnicas, temas que serão tratados a seguir.

Sobre a estrutura da sessão de mediação, ou seja, o procedimento em que esta sessão acontece, é preciso destacar que não há a previsão legal de um procedimento específico e

detalhado, até porque, entre os princípios da mediação está a informalidade, o que pode ser constatado no art. 2º da Lei 13.140/2015 e no art. 166 do Código de Processo Civil de 2015.

Neste sentido, a informalidade contribui para que a sessão de mediação seja adaptada às características do conflito e às necessidades das partes envolvidas, garantindo que uma forma preestabelecida não seja uma barreira para um diálogo construtivo entre as partes e o terceiro imparcial. Ainda, por esta razão, se evidencia que as partes tem o controle sobre a forma como interagem, sendo uma das tarefas do mediador perceber esta questão na condução da sessão. Reforça esta ideia o §4º do artigo 166 do Código de Processo Civil (Brasil, 2015a): “A mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais”.

É importante mencionar que na Lei de Mediação (Lei 13.140/2015), na Seção III, art. 14 e seguintes (Brasil, 2015b), é regulamentado o “procedimento da mediação”, no entanto, não há um procedimento específico de como a sessão deve ocorrer, o que há nesta seção são regras e padrões importantes para a mediação extrajudicial e judicial, como, por exemplo, a possibilidade do mediador reunir-se com as partes em conjunto ou separadamente, bem como a previsão da mediação por cláusula contratual, ou ainda, a importância da assistência por advogados ou defensores públicos na mediação judicial, além de outras regras.

Apesar de não ser regulamentado um procedimento específico para que a sessão de mediação seja desenvolvida - o que é relevante para que a sessão se adapte às características do caso - é preciso pensar em um padrão de como a sessão deve ocorrer, fases ou etapas, que até mesmo podem ser modificadas no decorrer da sessão, mas, que, de alguma forma, contribuam para que a comunicação aconteça em um modelo organizado.

No “Manual de mediação judicial” organizado e divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que tem inspirado os cursos de formação de mediadores, é reconhecido que “de fato, na mediação o processo vai se amoldando conforme a participação e interesse das partes” (CNJ, 2016, P. 157), contudo, é possível, até mesmo para fins didáticos, verificar diferentes fases do processo: i) declaração de abertura; ii) exposição de razões pelas partes; iii) identificação de questões, interesses e sentimentos; iv) esclarecimento acerca de questões, interesses e sentimentos; e v) resolução de questões.

Esta estrutura e fases da sessão de mediação é uma questão de organização e estratégia por parte de quem conduz a sessão, no caso o mediador, o que remete a reflexão que a mediação, como método adequado de resolução de conflitos, precisa ser realizada observando técnicas para seu desenvolvimento, afinal, conforme já analisado nesta pesquisa, a mediação é ambiente em que os participantes (partes envolvidas no conflito) se apresentam

com todo o reflexo de uma ruptura de suas relações, com tensão alta e possíveis agressividades, justificando a ideia de técnica a ser utilizada na condução da sessão para que a comunicação ocorra em processo construtivo.

Conforme o manual do CNJ (2016, p. 158):

As fases da mediação são recomendadas por um necessário desencadeamento lógico entre cada uma. Assim, conforme se vai adquirindo experiência, o mediador saberá manejar tais etapas do processo de modo tão natural que poderá melhor adequá-las às questões controvertidas. Um mediador experiente, em rigor, sabe fazê-lo sem que as partes nem sequer percebam que estão caminhando para outra etapa do processo.

As fases acima referidas representam o desenvolvimento da sessão de mediação, mas é preciso destacar a importância de uma etapa prévia chamada de Pré-Mediação, que, apesar de não ser amplamente difundida e executada nos processos de mediação, demonstra-se muito eficaz como fase de preparação para a mediação, pois, é momento oportuno para as explicações sobre o método da mediação, mas principalmente, preparar as partes envolvidas e seus advogados por meio de reflexões sobre o conflito, a vontade de participar da mediação, a mudança do ânimo criado pelo conflito e a perspectiva de dialogar com a outra parte, assim, preparar para um diálogo construtivo.

Na doutrina, também, é possível notar esta adesão da divisão da sessão de mediação em fases ou etapas. Vasconcelos (2018, p. 204) trata de “etapas do procedimento”, afirmando que: “O encontro de mediação é processado numa sequência de conduções. Costumamos dividir a mediação em seis etapas, apenas para fins didáticos”. Conclui o autor (Vasconcelos, 2018, p. 204):

Na prática, as etapas não são perceptíveis, pois o procedimento de mediação caracteriza-se por avanços e recuos que vão possibilitando o esclarecimento das razões, a expressão dos sentimentos, as recontextualizações e compartilhamentos de resumos e agendas, a superação das resistências, a construção do diálogo e as tomadas de decisões.

Há outros modelos de divisão de fases ou etapas, inclusive com a inclusão da pré-mediação como primeira etapa, mas o que importa para este trabalho é o sentido de organização e de estratégia para a realização da sessão.

Ressalta-se que a divisão em fases ou etapas, conforme já observado, é uma questão didática, trata-se de padrão estratégico de como conduzir a sessão de mediação dando um norte para o mediador.

Mas, é preciso considerar todas as variáveis que podem ocorrer na sessão de mediação em um caso real, que interferem prejudicando o diálogo: dificuldades de

comunicação em razão da animosidade e tensões geradas pelo conflito; idas e vindas da vontade de participar e da aceitação das ideias da outra parte; frases provocativas ditas por uma das partes que afetam a harmonia do diálogo e fazem com que os avanços sejam prejudicados; problemas tecnológicos como, por exemplo, uma conexão de internet ruim.

Desta forma, considerando estas variáveis que interferem na comunicação numa sessão de mediação, nestes avanços e recuos, caso o mediador não tivesse um plano estratégico, um modelo de procedimento (etapas ou fases) para sua orientação, seria normal que perdesse o controle da condução da sessão, dando abertura para que a tensão tomasse conta do ambiente, aumentando ainda mais o conflito – podendo ser descrito como um processo destrutivo.

Por esta razão, esta pesquisa conclui pela importância – seja didática, estratégica ou organizacional – das fases ou etapas da sessão de mediação, especialmente, por contribuir como técnica para uma melhor comunicação entre os participantes. Assim, adotando as fases difundidas pelo manual de mediação judicial do CNJ (2016), será comentado sobre as etapas sob a perspectiva da comunicação.

A primeira fase é a “declaração de abertura” ou “sessão de abertura”. Nesta fase o mediador se apresenta e informa seu papel na mediação, explicando sobre princípios informadores da mediação e como a sessão de mediação se desenvolve, mas principalmente, é a fase em que o mediador promove acolhimento e empatia, buscando a confiança das partes e demonstrando a importância de um diálogo construtivo por meio do respeito e do encorajamento para que as partes expressem seus sentimentos e interesses, mas que também, estejam preparados para perceber os sentimentos e interesses da outra parte.

A segunda fase é a “exposição de razões pelas partes” em que o propósito é reunir informações por meio do relato das partes. Esta fase é importante pelo prisma da comunicação, pois, cada parte envolvida no conflito tem a oportunidade de realizar sua narrativa, relatar os fatos, expor suas razões, por isso, o mediador precisa, além de anotar todas as informações prestadas pelas partes, adotar uma postura para manter o clima ameno, educado e respeitoso entre as partes, já que, neste momento de uma parte ouvir o relato da outra, a comunicação pode sofrer abalos pelo aumento da tensão. Ao final dos relatos das partes o mediador realiza um resumo de tudo apresentado, com imparcialidade, bem como, confirmando a importância da comunicação já que demonstra que ouviu atentamente os relatos e que está comprometido em compreender as questões e contribuir como facilitador do diálogo.

A terceira fase serve para “identificação de questões, interesses e sentimentos”. Esta fase pode até mesmo ser dispensada se durante a exposição das partes a comunicação ocorreu de forma eficaz em que as partes demonstraram compreensão recíproca identificando as questões, os interesses e os sentimentos envolvidos no conflito. Contudo, se houve dificuldades na comunicação, como, por exemplo, as partes não conseguiram se expressar em razão da tensão entre elas ou pela relação de poder e intimidação ou por qualquer outro fator, e, além de não haver reciprocidade, o mediador também não conseguiu identificar as necessidades das partes, é importante esta fase para a continuidade do diálogo. Esta fase pode ser, inclusive, em sessões privadas (individuais), caso o mediador perceba esta necessidade para que as partes se sintam confortáveis para expressar seus interesses e sentimentos.

Após as partes se expressarem e ocorrer a identificação das questões, interesses e sentimentos, é possível que a percepção das questões e interesses ainda não está clara, bem como, podem surgir outros aspectos que as partes desejam manifestar por não terem surgidos anteriormente. É a fase de “esclarecimento acerca de questões, interesses e sentimentos”. Esta fase pode gerar discussões e desconfortos, porém, é necessária para as percepções das partes em relação aos interesses e sentimentos uma da outra. Conforme o “Manual da mediação judicial” do CNJ (2016, p. 186): “Durante esta fase, em que o mediador deverá atuar ativamente, ocorre, normalmente, uma mudança de perspectiva das partes quanto ao conflito”. Nesta fase é possível que a polarização criada pelo conflito seja afastada, e pelo diálogo as partes podem perceber que não são partes adversas e que podem resolver o problema em conjunto, e, de forma mútua atender aos seus interesses. Esta fase pode ocorrer em sessões individuais ou em conjunto.

A quinta fase é para “resolução de questões”. Nas fases anteriores houve a construção da comunicação entre as partes até chegarem à uma percepção de que é possível resolver o conflito compatibilizando seus interesses com ganhos mútuos, nesta fase é preciso organizar as questões controvertidas para vislumbrar a possibilidade de um acordo, por isso, será necessária a manutenção da harmonia do diálogo para que se avance nas negociações.

De forma sucinta foram apresentadas as fases ou etapas em que a sessão de mediação é desenvolvida, o mais importante é que este procedimento deve ser um ambiente em que a comunicação é restabelecida, por meio de um diálogo construtivo com o objetivo de resolução do conflito entre as partes, o que pode resultar no avanço para um acordo.

O tema agora é o papel que o mediador deve realizar para que esta comunicação seja efetiva. Os protagonistas na mediação são as partes envolvidas no conflito, porém, o mediador, este terceiro imparcial, tem papel relevante em toda a condução da comunicação.

Conforme já tratado no tópico anterior sobre a mediação e o papel do mediador, concluiu-se que este terceiro imparcial não tem o papel de focar no acordo, mas sim, facilitar o diálogo, a comunicação, percebendo e lidando com os sentimentos das partes e com as situações de avanços e recuos na harmonia do diálogo, enfim, restabelecer a comunicação proporcionando às partes um ambiente favorável para se chegar ao acordo.

Para isto, o mediador é orientado pelas fases ou etapas da sessão de mediação, até mesmo para organizar toda a condução, bem como, é necessário que tenha conhecimento de técnicas que o auxiliem na condução e saiba utilizá-las.

Neste sentido, um aspecto importante que foi estabelecido desde a Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e seguido tanto pelo Código de Processo Civil de 2015 quanto pela Lei de Mediação (Lei 13.140/2015), é a necessidade da formação (capacitação) do mediador.

É possível notar no art. 12 da Resolução 125/2010 do CNJ, nos arts. 9º e 11 da Lei 13.140/2015 e no §1º do art.167 do Código de Processo Civil a ideia de capacitação mínima, inclusive por meio de curso de formação para mediadores judiciais, curso que tem diretrizes curriculares previstas no “Anexo I” da referida resolução do CNJ.

Há que se destacar que a preocupação com a formação e capacitação é tão importante, que no art. 12 da Resolução 125/2010 do CNJ é previsto que “todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos deverão submeter-se a aperfeiçoamento permanente e avaliação do usuário”.

De fato, há uma diferença substancial na condução de uma sessão de mediação entre um mediador que tem a formação e conhece técnicas e alguém que não tem a formação. Pode até ser que uma pessoa tenha uma habilidade natural e intuitiva para ser um terceiro facilitador, mas a formação garante conhecimento adequado para preparação e organização da sessão, mas principalmente, para a utilização de técnicas. Basta fazer uma comparação com os modelos de audiências conciliatórias anteriores a esta tendência de valorização das formas consensuais, em que nem mesmo se conseguia avançar em diálogos, resultando em audiências frustrantes que se resolviam em poucos minutos.

Pelas razões expostas nota-se que é essencial ao mediador saber lidar com a comunicação. Para Nunes (2022, RB-11.1):

O mediador precisa ser um comunicador por excelência. A todo momento faz uso da expressão oral e corporal, auxilia as partes na construção do diálogo e deve estimular a troca de entendimentos, que se faz através de uma boa comunicação.

Há técnicas importantes que o mediador preparado pode utilizar para promover a melhor comunicação na sessão de mediação. A escuta ativa é uma destas técnicas e pode ser definida como o escutar para compreender e não para responder, sendo o simples fato de prestar atenção e demonstrar interesse no que a outra pessoa fala, sem julgamentos, sem preconceitos, ouvindo atentamente para elaborar o entendimento sobre o contexto.

A escuta ativa atribui dimensão pedagógica à mediação, pois ao escutarmos de forma ativa damos início à ação potencialmente transformadora de cuidado afetivo do conflito (Gonçalves; Goulart, 2018, p. 153).

Como facilitador, o mediador precisa ter capacidade de escuta, perceber os sentimentos e interesses das partes por meio de técnica de escuta, bem como, deve educar e orientar as partes, que fazem parte do diálogo, para que também exercitem a escuta ativa durante a sessão.

Outra técnica que promove a comunicação entre as partes é a utilização dos princípios da CNV (Comunicação Não Violenta) – já definida no início deste tópico -, princípios como a autonomia, assertividade, compassividade e paz. Por isso, o mediador deve incentivar, no restabelecimento da comunicação, a construção de conexões empáticas, fazendo as partes perceber que expressões julgadoras, rotuladoras, autoritárias, só se prestam para ampliar o conflito, não para resolver.

Conforme Nunes (2022, RB-11.4):

Estamos acostumados a usar expressões julgadoras, rotuladoras, dominadoras e autoritárias. Quando trabalhamos para eliminá-las do nosso vocabulário, damos um grande passo para a prevenção e a solução de conflitos, pois aumentamos o poder da empatia, da compaixão e as possibilidades de apoiarmos uns aos outros, para construirmos diálogos que nos levem a uma relação de confiança com o próximo.

Para se afastar da sessão de mediação expressões julgadoras, acusatórias, que prejudicam o diálogo, uma técnica que pode ser utilizada pelo mediador é a redefinição com conotação neutra ou reformulação de mensagens ofensivas. Nesta técnica o mediador reformula a mensagem ofensiva, numa ideia de paráfrase, assim, o mediador, a partir de uma fala ofensiva, intervém reformulando o que foi dito, suavizando, recontextualizando, promovendo uma cultura de paz (Vasconcelos, 2018, p. 175).

Mas é importante registrar, que estas redefinições não tem o intuito de desestimular as partes a expressarem seus sentimentos, pois, incentivar as partes e identificar os sentimentos é essencial para a sessão de mediação, a questão é estabelecer e educar a cultura da paz, a CNV e a continuidade do diálogo por uma comunicação adequada. Por exemplo,

quando o mediador constata que uma das partes está utilizando mensagens acusatórias – chamadas “mensagens você”, “você é isso”, “você fez aquilo”-, o que amplia o conflito, o mediador deve procurar conversar com a parte (talvez a melhor técnica é utilizar sessão individual) e educar para o uso de “mensagens eu”, permitindo que a parte expresse melhor seus sentimentos a partir do comportamento da outra pessoa, procurando se fazer compreendida e não acusando (Nunes, 2022, RB-11.7).

Destaca-se, ao final, a técnica de sessões individuais ou privadas, que pode ser utilizada em todas as fases ou etapas da mediação, inclusive na pré-mediação. O art. 19 da Lei 13.140/2015 estabelece que “no desempenho de sua função, o mediador poderá reunir-se com as partes, em conjunto ou separadamente”. A possibilidade do uso de sessões individuais pode ser sugerida pelo mediador ou até mesmo requerida pelas partes quando entenderem necessário.

Na sessão individual deve ser preservada a confidencialidade, e o mediador faz esta observação no início da sessão. Esta técnica pode ser utilizada, entre outras situações, como ferramenta importante para buscar esclarecimentos, facilitar a expressão dos sentimentos quando se nota a dificuldade das partes, amenizar momentos de tensão das sessões, ainda, quando as partes não estão demonstrando compreensão de suas expectativas e o mediador usa a sessão para promover reflexões.

Há outras técnicas importantes no processo de comunicação, como a validação de sentimentos, o acolhimento, o afago, todas de grande valia, mas estas abordadas nesta pesquisa já atendem o objetivo de afirmar a necessidade da formação e capacitação dos mediadores em suas atividades.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho analisou a mediação e sua previsão na legislação, alcançando seu conceito e sua diferenciação com a conciliação, que é outro método consensual de resolução de conflitos.

Interpretando a legislação e com base na doutrina, concluiu-se que a mediação é método de resolução de conflitos com maior complexidade, em que as partes envolvidas no conflito tem um vínculo anterior, em geral vínculos de relações contínuas, sendo que, a partir do entendimento de que este tipo de conflito pode promover rupturas drásticas nas relações, causando aspectos negativos, inclusive rompimento da comunicação, a mediação deve ser

utilizada para o restabelecimento da comunicação entre as partes, proporcionando a construção de um consenso.

Foi analisado, também, o papel do mediador nestes casos complexos, pois, como facilitador do diálogo, seu papel não é focar no acordo, mas usar técnicas para que a comunicação seja restabelecida e facilitar o diálogo entre as partes para que elas, se assim for possível construam um acordo.

Outro objeto de estudo foi o conflito como fenômeno natural nas relações humanas, e os aspectos negativos e positivos que podem gerar. Estes aspectos negativos podem interferir nos comportamentos durante a sessão de mediação, correndo o risco de uma ampliação do conflito, por isso, é preciso pensar em processos que tem como perspectiva um conflito positivo, para que a comunicação e cooperação sejam instrumentos de superação dos aspectos negativos.

Para que um processo construtivo se concretize, é preciso refletir sobre a comunicação que se desenvolve na estrutura da sessão de mediação, bem como, é preciso refletir sobre a importância da formação do mediador e de sua capacitação permanente para uma condução construtiva da comunicação por meio do uso de técnicas.

Desta forma, com uma formação adequada, o mediador tem maiores condições de conduzir a sessão de mediação, tendo por base as fases ou etapas que contribuem para organização da sessão e para as estratégias do mediador, bem como, utilizando técnicas que possam auxiliar nos desafios de uma sessão de mediação com características complexas, em que há avanços e recuos na comunicação das partes, mas que o mediador preparado, pode intervir imparcialmente com maiores probabilidades de reconduzir a sessão para uma comunicação respeitosa, colaborativa e que vislumbre a elaboração de um acordo construído pelas partes.

REFERÊNCIAS:

ALLEN, Steve. **Técnicas proibidas de persuasão, manipulação e influência usando padrões de linguagem e técnicas de PNL**. Editora Hexagonal. 2.ed. Maio, 2018.

BRASIL. **Resolução nº 125 de 29/11/2010 – Conselho Nacional de Justiça (CNJ)**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 01 ago. 2023.

BRASIL. Lei. 13.105 de 16 março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**, Seção 1, 17 mar. 2015a, p.1.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015b**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Acesso em: 01 ago. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual de mediação judicial**. 6. ed. Brasília/DF: CNJ, 2016.

DEUTSCH, Morton. A resolução do conflito: processos construtivos e destrutivos. In. AZEVEDO, André Goma de (org). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília: Grupos de pesquisa, 2004. v. 3.

GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos: teoria e prática**. Florianópolis (SC): EModara, 2018.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. Tradução de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Sawaya. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

NUNES, Antonio Carlos Ozório. **Manual de mediação**. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. e-book.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Tradução de Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

SCHNITMAN, Dora Fried. Novos paradigmas na resolução de conflitos. In: SCHNITMAN, D. F.; LITTLEJOHN, S. (Org.). **Novos Paradigmas em Mediação**. Tradução de Marcos A. G. Domingues e Jussara Haubert Rodrigues. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 6. ed. São Paulo: Método, 2021.

TODOROV, João Claudio. A psicologia como estudo de interações. In: TODOROV, João Claudio (org.). **A psicologia como estudo de interações**. Brasília: Instituto Walden4, 2012.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de Vasconcelos. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

WARAT, Gisela Betina. Mediação: uma possibilidade de transformação das relações e das pessoas. In: WARAT, Luis Alberto (org). **Em nome do acordo: a mediação no direito**. Florianópolis: EModara, 2018.

WARAT, Luís Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001, p.80.