

**XXV CONGRESSO DO CONPEDI -
CURITIBA**

**FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE
CONFLITOS I**

LUIZ FERNANDO BELLINETTI

LEONARDO RABELO DE MATOS SILVA

MAURO JOSÉ GAGLIETTI

Todos os direitos reservados e protegidos.

Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UNICAP

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Ingo Wolfgang Sarlet – PUC - RS

Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim – UCAM

Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Maria dos Remédios Fontes Silva – UFRN

Vice-presidente Norte/Centro - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes – IDP

Secretário Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba – UFSC

Secretário Adjunto - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

Representante Discente – Doutoranda Vivian de Almeida Gregori Torres – USP

Conselho Fiscal:

Prof. Msc. Caio Augusto Souza Lara – ESDH

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto – UFG/PUC PR

Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini Sanches – UNINOVE

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS (suplente)

Prof. Dr. Fernando Antonio de Carvalho Dantas – UFG (suplente)

Secretarias:

Relações Institucionais – Ministro José Barroso Filho – IDP

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho – UPF

Educação Jurídica – Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues – IMED/ABEDI

Eventos – Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta – FUMEC

Prof. Dr. Jose Luiz Quadros de Magalhaes – UFMG

Profa. Dra. Monica Herman Salem Caggiano – USP

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr – UNICURITIBA

Comunicação – Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro – UNOESC

F724

Formas consensuais de solução de conflitos I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UNICURITIBA;

Coordenadores: Leonardo Rabelo de Matos Silva, Luiz Fernando Bellinetti, Mauro José Gaglietti –

Florianópolis: CONPEDI, 2016.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-369-6

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

Tema: CIDADANIA E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: o papel dos atores sociais no Estado Democrático de Direito.

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Brasil – Congressos. 2. Solução de Conflitos. I. Congresso Nacional do CONPEDI (25. : 2016 : Curitiba, PR).

CDU: 34



XXV CONGRESSO DO CONPEDI - CURITIBA

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

Apresentação

A presente obra é fruto dos artigos apresentados no Grupo de Trabalho (GT) Formas consensuais de solução dos conflitos I durante o XXV Congresso Nacional do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), realizado na cidade de Curitiba-Pr, entre os dias 7 e 10 de dezembro de 2016, no Centro Universitário Unicuritiba. O Congresso teve como pano de fundo a temática “Cidadania e Desenvolvimento Sustentável: o papel dos atores sociais no Estado Democrático de Direito”, perfeitamente adequada ao presente momento vivido pela sociedade brasileira e mundial, em que o desenvolvimento sustentável representa valor necessário à própria preservação da espécie humana. Os trabalhos apresentados se relacionam, de forma bastante direta com o tema básico do Grupo de Trabalho, o que indica uma preocupação com a adequada seleção dos artigos, circunstância que favoreceu sobremaneira os debates no momento das discussões.

Decorrentes de pesquisas realizadas em diferentes instituições nacionais, foram apresentados neste Grupo de Trabalho vinte e um artigos relacionados ao tema.

Os oito primeiros com objetos variados em torno do eixo temático que nomeia o GT, e os treze últimos tratando de diferentes aspectos da mediação. O primeiro bloco se inicia com o texto intitulado **A COLABORAÇÃO PREMIADA (DELAÇÃO PREMIADA) COMO MEIO ALTERNATIVO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS EM INTERESSES TRANSINDIVIDUAIS**”, de autoria de Fernando Augusto Sormani Barbugiani e Luiz Fernando Bellinetti, que procura demonstrar que este instituto é um excelente meio alternativo de solução de conflitos na seara transindividual, instrumentalizando técnicas jurídicas de proteção de interesses através de modelos que fogem do processo judicial tradicional, que privilegiam a composição e celeridade. Em seguida, veio, com igual brilhantismo, o trabalho **“A HOMOLOGAÇÃO EXTRAJUDICIAL DO PENHOR LEGAL CONFORME AS NORMAS DO CÓDIGO CIVIL, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL”**, de Tatiana Alves Almada Naugeri, em que a partir do marco teórico legal do novo CPC, objetivou-se esclarecer a melhor forma de realização da homologação extrajudicial do penhor legal juntamente com as normas do direito civil e do direito do consumidor. Na sequência, com conteúdo igualmente relevante, foram apresentados artigos muito bem desenvolvidos com os títulos assim elencados: **“AS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) E A SUSTENTABILIDADE – UMA VISÃO PARA A RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS NOS CONTRATOS**

ELETRÔNICOS” de Leandro André Francisco Lima e Samantha Ribeiro Meyer-Pflug, em que se discute a aplicação da metodologia de Alternative Dispute Resolution (ADR) realizada online como forma de buscar a sustentabilidade na solução de controvérsias resultantes de transações comerciais que se perfaçam no espaço virtual; “CÂMARA NACIONAL DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS – MÉTODO ALTERNATIVO DE CONFLITOS NO FUTEBOL” , de Amilar Fernandes Alves e Leonardo Rabelo de Matos Silva, tratando de uma nova forma alternativa de resolver conflitos no âmbito do futebol; " DA ORIGEM DAS FAVELAS AOS SEUS DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS, A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS POR CAMINHOS QUE NÃO PASSAM PELAS PORTAS DO JUDICIÁRIO”, de Luciana Caramore Romaneli e Ana Carolina Bueno Ferrer, que tem por objeto apresentar a forma como surgiram as favelas da cidade do Rio de Janeiro, os problemas enfrentados pela sua população e o modo pelo qual resolvem seus conflitos; “O USO DA CONCILIAÇÃO COMO SOLUÇÃO DOS CONFLITOS AMBIENTAIS NO ESTADO DE SÃO PAULO NA ESFERA ADMINISTRATIVA”, com o escopo de indicar a natureza jurídica da solução administrativa, a identificação do perfil socioeconômico e principais infrações ambientais, assim como, a compreensão do instituto da conciliação nessas questões específicas; Posteriormente, consta no roteiro de leitura, um texto cuja singularidade já expressa os resultados da pesquisa no próprio título “A IMPORTÂNCIA DE PRÁTICAS DA JUSTIÇA RESTAURATIVA NO COMBATE AO TRÁFICO DE DROGAS”, de Osvaldo Resende Neto e Henrique Ribeiro Cardoso, no qual se esboça a preocupação em relação ao aumento muito significativo do número de presos por tráfico de drogas, ensejando mudanças na política criminal diante da hegemônica perspectiva punitiva em detrimento de formas mais eficientes de busca de equacionamento do problema. No segundo bloco, com temas vinculados à mediação, iniciou-se com ênfase a outra temática, agora, associada aos limites e às possibilidades do uso da mediação junto aos conflitos entre fornecedores e consumidores, tratada no texto intitulado “A JUSTIÇA MEDIÁTICA E PREVENTIVA NAS RELAÇÕES CONFLITUOSAS DE CONSUMO E O ESPAÇO E O TEMPO DA MEDIAÇÃO”, de autoria de Mauro Gaglietti. Nesse caso, a proposta centra-se na mediação como tópico da justiça mediática e preventiva nos conflitos de consumo. No caso, examinam-se os aspectos sobre a regulamentação da mediação no Brasil e as particularidades dos conflitos entre fornecedores e consumidores abrindo a possibilidade de se vislumbrar a complexidade dos seres humanos em espaços de desavenças. Na sequência, consta o texto “A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E SEUS EFEITOS À LUZ DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL” de Vanessa Cruz de Carvalho e Carmen Lucia Sarmento Pimenta. Nele, as autoras apresentam o conceito de mediação, a sua evolução histórica e a legislação atual pertinente ao assunto, especialmente no que tange ao Novo Código de Processo Civil. Eudes Vitor Bezerra e Marcelo Negri Soares, por sua vez, anunciam no capítulo “A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO: UM DIÁLOGO ENTRE A LEI 13.140

/2015 E O NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL” um estudo comparativo com o objetivo demonstrar os vários aspectos do marco regulatório do instituto da mediação extra e judicial. Já, Carla Faria de Souza nas linhas do “A MEDIAÇÃO NO BRASIL: MARCO LEGAL, SUA EFETIVIDADE E A INCORPORAÇÃO DE UMA CULTURA DE PAZ”, estabelece interfaces com o capítulo anterior na medida em que analisa a positivação da mediação no cenário nacional, tendo em consideração a eficácia das normas publicadas no ano de 2015, e a promoção de políticas de incentivo à incorporação de uma cultura de paz, sobretudo, ao lançar um olhar, por um lado, na direção do sentido pedagógico da lei carregar em si o potencial educador do comportamento da sociedade, e, por outro lado, a população efetivar a mediação em termos da internalização de hábitos e procedimentos civilizatórios cujas dimensões culturais encaminham-se para a busca do diálogo e do entendimento como ação gestora do conflito. Marcelo Lessa da Silva, por seu turno, aborda no “A MEDIAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO E SUA EFETIVIDADE NO ÂMBITO DAS SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS” a efetividade da mediação nas serventias extrajudiciais (cerca de 15 mil cartórios no Brasil) e a interpretação aplicada ao artigo 42 da lei de mediação brasileira. Nessa mesma linha de preocupação, insere-se o texto “CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E A FAZENDA PÚBLICA: MUDANÇA DE PARADIGMA E ENTRAVES POR SUPERAR”, de autoria de Emilio de Medeiros Viana e Iasna Chaves Viana buscando no novo Código de Processo Civil a mudança de paradigma jurídico e social mediante a possibilidade de que as fazendas públicas utilizem-se da mediação e da conciliação na busca do tratamento mais adequado aos conflitos. Ainda versando sobre mediação foram também apresentados os seguintes textos: DEBATES ACERCA DA MEDIAÇÃO NO BRASIL, de Diogo Lopes Cavalcante e Fabiane Grando, trabalho que aponta o instituto da mediação como um equivalente jurisdicional e sua previsão no novo Código de Processo Civil e sua uma mudança de paradigma, no qual excessos e desvios se manifestam; DOS CONFLITOS NAS STARTUPS E DA ADEQUABILIDADE DA MEDIAÇÃO, de Flavia Antonella Godinho Pereira e Luana Figueiredo Juncal, apontando os conflitos das startups e demonstrar como a mediação pode vir a ser valiosa para estas empresas e concluindo que é o momento para se considerar a mediação um método adequado para gerir positivamente seus conflitos; MEDIAÇÃO CONSTRUTIVISTA NOS CONFLITOS FUNDIÁRIOS URBANOS de Bruno Cesar Fonseca e Renata Dias De Araujo Lima trazendo à lume que a mediação construtivista pode ser o referencial para testabilidade e aplicação da mediação na composição de danos possessórios e proprietários e analisando a função social da propriedade; MEDIAÇÃO JUDICIAL E PRÁTICA SUSTENTÁVEL NO ACORDO CONSENSUAL: VÍNCULOS DE COMPATIBILIDADE COM O “OUTRO” de Pedro Jorge de Oliveira Rodrigues trazendo o tema sob a ótica da pacificação no conflito de interesses em que, a solução dialogada, se torna intrínseca ao acesso à justiça, por meio da efetivação de direitos, na consecução do processo “justo”. ; O CAMPO DE TRABALHO DO MEDIADOR JUDICIAL NO BRASIL:

PERSPECTIVAS E DESAFIOS PRÁTICOS A PARTIR DA LEI DE MEDIAÇÃO (LEI Nº 13.140/2015) E DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL (LEI 13.105/2015) de Thais Borzino Cordeiro Nunes e Joaquim Leonel De Rezende Alvim focado em pesquisa em andamento sobre o campo de trabalho do mediador judicial no Brasil, a partir da publicação do Código de Processo Civil e da Lei de Mediação (2015); O MARCO LEGAL DA MEDIAÇÃO NO BRASIL: APLICABILIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA de Juliana Ribeiro Goulart e Paulo Roney Ávila Fagúndez averiguando a aplicação do marco legal da mediação de conflitos na seara pública tendo como escopo uma virada cultural que exige um novo comportamento do Estado, que envolva a consensualidade; OS INSTITUTOS DA MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO À LUZ DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL: MEIOS ALTERNATIVOS E ADEQUADOS NA SOLUÇÃO DOS CONFLITOS de Taise Rabelo Dutra Trentin e Carina Deolinda Da Silva Lopes, tratando ainda a respeito da mediação e conciliação previstas no novo Código de Processo Civil, trazendo sua evolução legislativa, bem como suas atualidades. A grande amplitude dos debates e das questões objeto de discussão no GT demonstraram a importância dos temas apresentados por todos os pesquisadores e pesquisadoras desse grupo. Assentou-se a necessidade de aprofundar nas instituições de ensino e na prática jurídica o estudo e a compreensão adequada das formas consensuais de solução de conflitos, expondo-as como importantes instrumentos para a concretização de justiça, que devem ter sua utilização cada vez mais ampliada. Gostaríamos que as leituras dos trabalhos pudessem reproduzir, ainda que em parte, a riqueza e satisfação que foi para nós coordenar este Grupo, momento singular de aprendizado sobre o tema. Assim, é com muita felicidade que apresentamos a toda sociedade jurídica a presente obra, que certamente será bastante importante para futuras pesquisas a partir dos inúmeros ensinamentos aqui presentes.

Prof. Dr. Leonardo Rabelo de Matos Silva – UVA/RJ

Prof. Dr. Luiz Fernando Bellinetti – UEL

Prof. Dr. Mauro José Gaglietti – URI

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E SEUS EFEITOS À LUZ DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL

THE MEDIATION OF CONFLICTS AND ITS EFFECTS AFTER THE BRAZILIAN NEW CIVIL PROCEDURE CODE

Vanessa Cruz de Carvalho ¹
Carmen Lucia Sarmiento Pimenta ²

Resumo

Muito se ouve falar de violência e meios pacíficos de resolução de conflitos. Esse trabalho almeja contribuir direta e eficazmente para a divulgação do instituto da mediação junto aos profissionais e estudantes dispostos a iniciar ou aprofundar o estudo sobre o tema. Para isso, se apresentará o conceito de mediação, a sua evolução histórica e a legislação atual pertinente ao assunto, especialmente no que tange ao Novo Código de Processo Civil. Ambiciona-se, portanto, uma abordagem prática e eficaz de forma a tornar claro esse tema de contornos tão considerados na esfera do Direito contemporâneo.

Palavras-chave: Conflito, Pacificação, Mediação, Novo código de processo civil

Abstract/Resumen/Résumé

Much is said about violence and peaceful ways of conflict resolution. This work aims to contribute, direct and effectively, to the promotion of mediation institute with professionals and students willing to start or for a further study on the subject. For this, it presents the concept of mediation, its historical development and the current legislation relevant to the subject, in regard to the Brazilian New Civil Procedure Code. It is hoped, therefore, a practical and effective approach, in order to make clear the contours of this theme so important to the current legislation.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Conflict, Peacemaking, Mediation, Brazilian new civil procedure code

¹ Mestre em Educação/Universidade de JAÉN, Especialista em Processo Civil/UCAM e em Direito Marítimo pela UNISANTOS, Professora da Graduação e Coordenadora dos cursos de Pós-Graduação em Direito da UNESA.

² Doutoranda em Direito Ambiental Internacional/UNISANTOS (CAPES). Pesquisadora convidada na Université Aix-Marseille/FR e na Universidade Carlos III/ES. Mestre em Direito Internacional/UNISANTOS. Professora convidada, atuando em Direito Marítimo e Direito do Mar.

INTRODUÇÃO

Este artigo tem por objetivo analisar e refletir sobre o instituto da mediação. O estudo desta modalidade de resolução de conflitos tem relevância prática em função da necessidade latente de se buscar formas alternativas de compor os litígios enfrentados pela sociedade.

As relações humanas são delicadas uma vez que cada ser humano tem sua forma própria de pensar e agir. Assim. Torna-se inevitável uma convivência maculada pelos conflitos oriundos destas divergências.

Esta investigação pautou-se pelo referencial teórico de autores especializados na matéria *sub studio*, tais como Roger Ficher, José Maria Garcez, Petrônio Calmon, Eduardo Medina, Laureano Guerreiro, Daniel Martinez Zampa e Valeria Lagrasta Luchiari.

A metodologia empregada cuidou de estabelecer a dialética entre os autores estudados, privilegiando as correntes majoritárias conforme discriminadas no texto. A primeira etapa faz um panorama histórico do conflito e da evolução do comportamento social. Em seguida, uma análise dos métodos autocompositivos e heterocompositivos de solução de conflitos será apresentada, dando ênfase à mediação.

Serão abordados os procedimentos na mediação assim como as técnicas mais utilizadas nesse processo, delineando-se suas características fundamentais. Por fim, se analisará a efetividade da mediação no ambiente judicial e se apresentará as alterações trazidas pelo Novo Diploma Processual Civil incentivando a composição pacífica de conflitos.

Uma vez que o Novo Código de Processo Civil, recentemente inserido na legislação brasileira, apresenta destaque especial ao instituto da Mediação, prevendo e disciplinando sua aplicação em várias oportunidades, torna-se necessária uma visão panorâmica acerca deste tão importante instituto.

O que se pretende é reafirmar a contribuição efetiva da mediação para a pacificação social, destacando-se que este objetivo não é alcançado tão só pela mediação mas, também, através de todos os métodos alternativos de solução de conflitos, minimizando os efeitos da morosidade do judiciário e buscando uma solução realmente eficaz.

1 A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO CONFLITO E DO COMPORTAMENTO SOCIAL

O homem, pela sua natureza, aproxima-se de seus semelhantes e com eles estabelece laços oriundos dessa convivência. Com o passar do tempo, são introduzidos nessas relações outros elementos provenientes de percepções diferentes que acabam por gerar conflitos.

A sociedade é uma estrutura dinâmica, marcada por descompassos, contradições e conflitos. Entretanto, o desejo de conviver em harmonia muitas vezes recebe contornos utópicos, justificados pela inevitável manifestação de interesses divergentes. Certo é que os conflitos se apresentam como eventos naturais, cuja manifestação revela-se inevitável no cotidiano da vida social.

Segundo Ricardo Goretti Santos (2012, pg. 9) a mediação, conciliação, negociação, arbitragem, processo judicial, ou qualquer outro método de resolução de conflitos tem indicação condicionada à observância das particularidades de cada dissídio, como segue.

Para executar a tarefa de identificação do método adequado ao caso concreto, o gestor do conflito deve conjugar duas virtudes racionais fundamentais: a prudência e a justiça. Deve, ainda, dispor de critérios racionais e objetivos de avaliação de possibilidades, com base nos quais falseará todas as alternativas de encaminhamento disponíveis no Centro de administração de conflitos ao qual estiver vinculado. A depender da natureza (jurisdicional ou não) e dos objetivos visados pelo Centro Multiportas, poderão ser empregados os seguintes métodos de prevenção e resolução de conflitos: orientação individual ou coletiva; ajuizamento de uma ação individual ou coletiva; utilização da via administrativa de uma serventia extrajudicial; arbitragem; negociação direta ou assistida; conciliação; ou mediação.

Os conflitos são fatos indesejados, porém absolutamente naturais, ou seja, onde quer que haja sociedade sempre haverá incompatibilidade de interesses e posições. Estes decorrem de frustrações nas expectativas de indivíduos que se relacionam e daí a expressão “conflito de interesses” que significa confronto de vontades em oposição.

Nenhum conflito será igual ao outro. Considera-se que, quando vistos como processos, os conflitos são sempre individuais, visto que as pessoas protagonistas de uma dada relação conflituosa são dotadas de personalidade e desejos particulares.

Marta Oyhanarte (1996, pg. 29) entende que evitar e erradicar conflitos não é viável e, diante disso, somos desafiados a extrair das relações conflituosas aquilo que melhor poderiam nos oferecer: soluções pacíficas e construídas de maneira adequada e efetiva.

Depois que a pessoa atravessa um conflito, especialmente quando consegue administrá-lo, este passa a ser visto como uma experiência de crescimento e, portanto, despe-se de sua imagem negativa trazendo um sentimento de satisfação pelo sucesso ao alcançar um objetivo oposto ao esperado.

2 MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS E HETEROCOMPOSITIVOS

Em uma sociedade política e socialmente organizada, há necessidade de imposição de limitação do emprego da autotutela, forma milenar de resolução de conflitos e muito utilizada nas sociedades tribais e primitivas. Sequer se pode imaginar vilumbrar, na atualidade, as simples e constantes brigas entre vizinhos, tão comuns no passado recente, onde os problemas eram resolvidos entre os participantes muitas vezes de forma não muito eclesiástica.

Desenvolver meios capazes de atravessar o hábito de resolução de conflitos por meios violentos é fundamental. Um dos meios alternativos mais usuais é a elaboração de soluções amigáveis de caráter autocompositivo. Assim, a força bruta dá lugar ao bom senso.

Segundo entendimento de Valeria Luchiari (2012, pg.10) a autocomposição é a forma de solução de conflitos pela ação das próprias partes envolvidas que buscam obter uma solução razoável para a disputa sem a intervenção de terceiros. Através desse método, a solução pode ser obtida de forma unilateral, a critério de uma só das partes, ou bi/multilateral quando duas ou mais partes envolvidas buscam uma solução conjunta.

Já a heterocomposição é entendida como a forma de solução de conflitos decorrente da imposição de uma decisão de um terceiro, à qual as partes se vinculam. Nela, duas ou mais partes entregam o conflito aos cuidados de uma pessoa completamente isenta de qualquer influência quanto ao litígio a fim de alcançar uma solução imparcial e mais coerente para o problema.

Um dos principais exemplos de heterocomposição é o processo judicial, o método estatal de resolução de conflitos, que é tomado como meio idôneo de se dirimir os dissídios de interesse com relevância jurídica. Através dele, as partes submetem o problema à decisão de uma autoridade, o juiz que, mediante a análise do caso concreto, busca a justa composição do conflito.

Apesar da grande importância do método heterocompositivo, sem dúvida, a negociação é o primeiro método de solução de conflitos e deve ser aplicada com

determinação pela simplicidade e efetividade desse método. Pela negociação, as próprias partes envolvidas chegam à uma solução sem que seja necessária a intervenção de um terceiro facilitador.

A esse respeito, Roger Fischer (1994, pg. 15) afirma que todas as pessoas, desde os primórdios da humanidade, negociam em várias escalas com maior ou menor habilidade. Mas, foi a partir da Segunda Guerra Mundial que a negociação passou a ser estudada como técnica de solução de conflitos e a ser utilizada nas decisões dos governos.

A mediação, método que está diretamente ligado ao tema central deste artigo, é entendida como o meio de solução de conflitos no qual um terceiro facilitador, em um ambiente sigiloso, auxilia as partes em conflito no restabelecimento do diálogo, investigando seus reais interesses, através de técnicas próprias, e fazendo com que criem opções até a escolha da melhor, chegando as próprias partes à solução do problema.

A mediação é um processo comparativo, que leva em conta as emoções e dificuldades de comunicação entre as partes, além do equilíbrio e respeito necessários para a solução dos conflitos. Eis o pensamento de Ângela Mendonça (2003, p. 34):

Dentre os principais benefícios deste recurso, destaca-se a rapidez e efetividade de seus resultados, a redução do desgaste emocional e do custo financeiro, a garantia de privacidade e de sigilo, a facilitação da comunicação e promoção de ambientes cooperativos, a transformação das relações e a melhoria dos relacionamentos.

Já a conciliação é o método de solução de conflitos no qual um terceiro, com aptidão para ouvir imparcialmente as partes sem lhes forçar a vontade, investiga o conflito, observando os seus aspectos objetivos, e sugere opções para sua solução, estimulando a celebração de um acordo.

A conciliação é eficaz para a solução rápida e objetiva de problemas superficiais que não envolvam relacionamento entre as partes, não tendo, portanto, a solução encontrada, repercussão no futuro das vidas dos envolvidos.

Segundo entendimento do doutrinador Ricardo Gorette Santos (2012, pg.112) a mediação e conciliação diferenciam-se, na medida em que a segunda apresenta procedimento mais simplificado do que a primeira, não tendo o conciliador que investigar os verdadeiros interesses e necessidades das partes.

Já a arbitragem, segundo Eduardo Medina (2004, pg.19) é uma técnica de resolução de conflitos que pode ser utilizada apenas quando o litígio versa sobre direitos patrimoniais disponíveis, ou seja, direitos e bens que as partes podem livremente alienar, transacionar, renunciar e que tenham valor econômico. Nela, um terceiro imparcial

escolhido pelas partes profere uma decisão que vincula as mesmas, aproximando-se do sistema judicial tradicional.

Na atualidade o renascer dos métodos alternativos de solução de conflitos deve-se em grande parte à crise que atravessa a justiça. O elevado grau de litigiosidade, próprio da sociedade moderna, e a facilitação do acesso à justiça levam à sobrecarga excessiva dos juízes e tribunais. Como consequência observa-se a morosidade dos processos, seu alto custo e a burocratização na sua gestão.

Conforme Valeria Luchiari (2012, pg. 46) outra consequência da chamada “cultura da sentença” é a resistência dos profissionais da advocacia em relação à utilização dos métodos alternativos de solução de conflitos. Segundo a autora, estes, tendo no litígio um meio profissional de subsistência, vislumbram os métodos alternativos de resolução de conflitos como um enfraquecimento da prática profissional, quando, na verdade, representam um campo propício à contratação dos serviços de um advogado.

Na mesma esteira, Eunice Leite (2013, p. 33) apresenta a estatística do Centro Judiciário de Solução de Conflitos em Segunda Instância e Cidadania do Estado de São Paulo, demonstrando que apenas a metade das audiências de conciliação, agendadas para o mês de outubro de 2013, efetivamente aconteceram em virtude do não comparecimento de pelo menos uma das partes e que estas raramente são incentivadas por seus advogados a buscarem a conciliação.

A estatística do Centro Judiciário de Solução de Conflitos em Segunda Instância e Cidadania referente ao mês de outubro próximo passado aponta que, **das 1195 sessões conciliatórias agendadas, apenas 589 se realizaram, ante a ausência de pelos menos uma das partes nas 606 restantes.** Por outro lado, pesquisa de satisfação do usuário realizada pelo mesmo Centro no segundo semestre de 2011 revelou que **apenas 34 % das 1473 pessoas consultadas foram incentivadas por seu advogado a comparecerem**, números estes que não devem servir apenas para denunciar uma postura renitente e contrária ao instituto da conciliação, mas também para provocar uma reflexão sobre as causas dessa resistência e possíveis formas de dissipá-la. Sendo o advogado imprescindível à administração da justiça, devemos examinar as causas dessa resistência para, após compreendê-las, buscarmos soluções que atendam a todos os envolvidos: advogados, Poder Judiciário e, principalmente, aos jurisdicionados. (grifo nosso)

Para que prevaleça a cultura de paz em detrimento da “cultura da sentença” em nosso país, são necessárias providências e severas modificações em diversas áreas, não se limitando à própria sociedade esse dever, mas envolvendo, principalmente, o poder público e seus integrantes.

3 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA TEORIA

Embora não seja possível precisar o momento histórico e o local do surgimento da mediação, é sabido que suas origens remontam à China antiga, muito antes do nascimento de Cristo.

Na lição de Elena I. Highton (1996, pg. 122) os traços da utilização deste método são identificados em quase todas as culturas do mundo, das ocidentais às orientais, das mais antigas às contemporâneas. Porém, apesar de bastante antiga e amplamente difundida no Oriente, a mediação somente se tornou formalmente institucionalizada a partir do século XX.

Segundo Ricardo Goretti (2012, pg. 147), o vocábulo mediação é oriundo do termo latino *mediare*, que significa mediar. Esse importante instituto do Direito, obedece a alguns princípios essenciais para a eficácia de sua aplicação que se passará a analisar.

Dentre os princípios formadores da mediação destaca-se a voluntariedade, onde ninguém pode ser forçado a levar seu conflito à mediação. A opção pela mediação há que ocorrer exclusivamente pela escolha das partes envolvidas, sob pena de se tornar ato nulo e sem qualquer valor jurídico.

A autoridade dos mediadores é o princípio que garante às partes o poder de tomada de decisão sobre o conflito. O fato de serem auxiliados nesse processo por um terceiro imparcial, o mediador, não lhes retira a capacidade de autodeterminação, ao contrário, pois, dando plena autoridade ao mediador, as partes nele depositam a confiança necessária para tomar a decisão mais acertada na solução do conflito.

Do princípio da não adversariedade, extrai-se a ideia de que a mediação deve proporcionar resultados equilibrados na perspectiva de satisfação dos interesses de todos os envolvidos ainda que parcialmente. Explica-se: do ato de mediação não se espera ter ganhadores e perdedores.

O princípio da não adversariedade deve estar de braços dados com o princípio da boa-fé, também essencial à mediação. Na ausência de boa-fé, não se pode encontrar a não adversariedade. Percebe-se isso pela simples constatação de que, ainda que seja constatado a má-fé em apenas uma das partes no processo de mediação, a adversariedade estará aí estabelecida. Ao contrário, a beligerância deve ser afastada para que a mediação aconteça de tal forma que todos ganhem ainda que não alcançando toda a sua expectativa. A opção pela mediação é ato de busca do consenso onde não se espera alcançar o todo,

mas o sucesso está em restarem todas as partes satisfeitas mesmo que não completamente.

A imparcialidade é qualidade indispensável à figura do mediador. Este não atua junto as partes no sentido de favorecê-las, mas, sim, como auxiliar na tarefa de pacificação autocompositiva do conflito. A imparcialidade é condição *sine qua non* para a prática da mediação uma vez que, na ausência desse princípio essencial, também não prevalecerão os outros necessários ao sucesso desse ato. Pode-se afirmar categoricamente: Sem imparcialidade, não há mediação!

O processo mediador deve se pautar na observância dos objetivos, das necessidades e das possibilidades dos interessados. Portanto, se parte do pressuposto de que o melhor resultado para um conflito mediado é aquele capaz de atender às necessidades de todas as pessoas envolvidas no dissídio. Tendo esse objetivo em mente, o mediador usa todo seu esforço e capacidade para que o resultado alcançado seja o mais próximo possível do almejado.

A confidencialidade estabelece que as informações dadas ao mediador devem ser preservadas em sigilo, salvo declaração expressa em contrário. Portanto, a confidencialidade não se trata de um princípio essencial à mediação. Porém, uma vez que se estabeleça o sigilo como essencial à determinado caso concreto, o mediador estará obrigado, pela força de sua investidura, a preservar o segredo imposto àquele conflito.

Os princípios da flexibilidade e informalidade permitem que o processo de mediação se estruture de diferentes formas. A flexibilidade não só faz com que cada processo mediado seja único, como também serve de justificativa para a pluralidade de procedimentos que os norteiam. Acontecendo de forma flexível e não preestabelecida em lei, a mediação encontra o ambiente perfeito para que a solução de conflitos aconteça de forma simples e clara.

A mediação pode ser empregada na administração de conflitos de diferentes naturezas. Atualmente, a mediação no Brasil tem amparo legal através da Lei 13.140 de 2015 e dispositivos da Lei 13.105, o recente Código de Processo Civil aprovado em 2015 e que entrou em vigor em 2016 após a *vacatio legis*.

4 O PROCEDIMENTO DA MEDIAÇÃO

Como anteriormente mencionado, a mediação oferece diversas possibilidades em sua aplicação em razão de seu procedimento simplificado. Entretanto, estudiosos sobre o

tema sugerem que haja uma sucessão de etapas para a sua melhor aplicação. Sintetiza-se aqui algumas delas conforme a pena de Braga Neto (2012, pg. 330):

- a) **Pré-mediação:** é a fase preparatória, na qual o mediador explica o procedimento, seus objetivos, limites e regras, escuta as partes com o intuito de analisar sua adequação ao caso e é firmado o contrato de mediação, estabelecendo-se as condições;
- b) **Abertura:** um ambiente favorável à comunicação produtiva e à instauração de uma relação de confiança é preparado. O mediador apresenta-se a si mesmo e as partes, caso não se conheçam, além de esclarecer dúvidas. Assim, legitima sua função como condutor do procedimento;
- c) **Investigação do conflito:** o mediador mapeia a situação e a relação entre as pessoas, aprofundando a análise do caso a partir de informações referentes aos mediados e ao conflito (queixas manifestadas ou não, interesses, duração, expectativas, viabilidade de solução, etc.) e definindo o problema principal e os secundários;
- d) **Agenda:** o mediador organiza a agenda conforme as prioridades em termos de importância e urgência. Regula o tempo de cada sessão e a quantidade de encontros necessários. Essa fase é especialmente importante quando o conflito envolve mais de um problema;
- e) **Restabelecimento da comunicação:** o mediador procura restabelecer a comunicação produtiva entre os mediados, com o fim de tornar o diálogo possível e de construir uma relação pautada na colaboração, observando os princípios da boa-fé e da não adversariedade;
- f) **Levantamento de alternativas:** O mediador orienta o diálogo sobre as possibilidades de solução a partir da conotação positiva, da compreensão das narrativas e do reenquadramento da situação. A partir de uma visão imparcial, o mediador observa os pontos positivos da situação conflituosa, compreende as expectativas das partes e encontra novas percepções do problema;
- g) **Negociação e escolha de opções:** uma vez encontradas as possíveis soluções, o mediador promove a negociação e agiliza a escolha das alternativas levantadas na etapa anterior. Isso acontece de forma voluntária pelos próprios mediados a partir da aproximação dos seus interesses

comuns e acomodação dos interesses divergentes, sem qualquer influência do mediador;

- h) **Fechamento:** é a conclusão do procedimento e confecção do acordo. É a materialidade do processo, onde o mediador torna público a vontade das partes através de documento firmado por todos. Nesta etapa todos os envolvidos devem aferir se o documento escrito traduz verdadeiramente e com clareza o decidido verbalmente durante as etapas anteriores do processo de mediação. Caso haja o acompanhamento de advogados, o que não é exigido, este será o melhor momento para atuarem, cuidando para que as cláusulas ali estabelecidas reflitam exatamente a vontade dos seus clientes.

Importante frisar que, no caso de as partes não chegarem a um acordo, ainda assim um termo de encerramento da mediação deverá ser redigido, dando, da mesma forma, materialidade à todo o processo.

5 AS TÉCNICAS MAIS UTILIZADAS NA MEDIAÇÃO

A mediação de conflitos é multidisciplinar e, em razão disso, beneficia-se de técnicas do Direito, da Psicologia, da Comunicação, da Sociologia e da Administração de Empresas entre outras.

Algumas dessas técnicas se destacam por sua ampla utilização. Avultam-se as apontadas por Carlos Eduardo de Vasconcelos (2012, pg. 138) que se passa a explicar:

- a) **Escuta ativa:** a partir da linguagem verbal e não-verbal das partes, o mediador decodifica o conteúdo da mensagem como um todo. Propicia a expressão das emoções, o alívio das tensões e assegura a quem está falando a sensação de que está sendo ouvido;
- b) **Parafraseamento:** o mediador reformula a frase, sem alterar o sentido original, para organizar, sintetizar e neutralizar seu conteúdo. Através desse método, demonstra a perfeita compreensão do relatado, dando ao seu interlocutor uma sensação de empatia;
- c) **Formulação de perguntas:** o mediador faz perguntas para obter as informações necessárias à máxima compreensão do conflito, possibilitando

uma nova significação do problema e a identificação de alternativas viáveis;

- d) **Resumo seguido de confirmações:** o mediador relata, de forma abreviada, aquilo que foi dito ou o que ocorreu na interação entre os mediados. Permite que as partes observem como suas palavras ou ações foram por ele registradas;
- e) **Caucus:** o mediador encontra-se em separado com cada parte e pode testar potenciais opções identificadas para a realização de um acordo. Essa é uma oportunidade para que o mediador observe cada parte livre da influência da(s) outra(s). É uma preciosa oportunidade para que o mediador alcance resultados que não seriam possíveis numa reunião coletiva;
- f) **Brainstorming** (tempestade de ideias): método que incentiva a criatividade quando os mediados não conseguem, por si mesmos, imaginar opções para o conflito. Trata-se de um exercício realizado para gerar ideias, inicialmente, sem críticas para, em seguida, analisar e selecionar as ideias mais valiosas. Nesse momento, as partes devem falar aquilo que primeiro vier à mente sem filtros, ou seja, sem a preocupação com as possíveis críticas por parte dos outros;
- g) **Teste de realidade:** o mediador busca em cada parte uma reflexão realista sobre as propostas apresentadas por meio de parâmetros objetivos. Um esforço é exigido de cada um nesse momento a fim de que sejam afastadas ideias fantasiosas que apenas atrasem o processo. É incentivada a busca da realidade para a concretização da solução encontrada.

Apesar das técnicas mencionadas, a falta de um procedimento obrigatório e formal faz com que essa técnica possa ser utilizada em diferentes situações e por pessoas das mais variadas profissões e nível cultural.

6 MEDIAÇÃO JUDICIAL

O Projeto de Lei nº 4.827/98, em seus artigos. 3º e 4º, dispõe, in verbis:

Art. 3º - A mediação é judicial ou extrajudicial, podendo versar sobre todo o conflito ou parte dele.

Art. 4º - Em qualquer tempo ou grau de jurisdição, pode o juiz buscar convencer as partes da conveniência de se submeterem a mediação

extrajudicial, ou, com a concordância delas, designar mediador, suspendendo o processo pelo prazo de até 3 (três) meses, prorrogável por igual período. Parágrafo único. O mediador judicial está sujeito a compromisso, mas pode escusar-se ou ser recusado por qualquer das partes, em cinco dias da designação. Aplicam-se-lhe, no que caibam, as normas que regulam a responsabilidade e a remuneração dos peritos.

A mencionada norma permite a utilização da mediação pelo Judiciário e conceitua mediação judicial como a mediação realizada durante o processo, por intermédio de mediador indicado pelo Judiciário.

A Resolução número 125 do Conselho Nacional de Justiça, instituiu a Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos. Essa Resolução destacou a qualidade dos serviços como garantia de acesso à ordem jurídica justa, estabelecendo, em seu anexo I, o conteúdo programático mínimo para cursos de capacitação de conciliadores e mediadores.

O Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, que se encontra no anexo III da Resolução, é norteado por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativo para sua conduta.

No ano de 2015, como já mencionado, entrou em vigor a chamada Lei da Mediação (Lei 13.140) dando expressividade e maior respaldo ao instituto.

A introdução da mediação no processo judicial contribuiu para a sua divulgação e, assim, para a sua maior utilização pelos cidadãos. A adoção da mediação como meio de resolução de conflitos no ambiente judicial favoreceu, ainda, à diminuição das demandas judiciais, deixando para o Judiciário apenas os casos onde a sua atuação seja imprescindível.

7 A MEDIAÇÃO NO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL

O Novo Código de Processo Civil (NCPC) foi sancionado pela Presidente da República no dia 16 de março de 2015. A sua entrada em vigor em 2016 trouxe uma grande perspectiva de redução da quantidade de processos que tramitam na Justiça brasileira além da possibilidade de celeridade à resolução dos conflitos.

Uma das grandes e principais mudanças apresentadas pelo NCPC está no incentivo à autocomposição. Para atingir esta finalidade, é imperativo que todos os Tribunais tenham centros judiciários de solução consensual de conflitos, onde serão realizadas as audiências de conciliação e mediação.

No novo “procedimento comum”, disposto no artigo 318 do NCPC, a regra é a realização da audiência de conciliação ou mediação no início do processo, ou seja, logo após a apresentação da petição inicial e a decisão sobre sua admissibilidade, conforme previsto no artigo 334 do mesmo diploma.

Nota-se que o legislador do NCPC curvou-se diante da eficácia deste método de resolução de conflitos e percebeu a iminente necessidade de sua implementação. Assim que, a partir do fim do *vacatio legis* da Lei 13.105/2015, a conciliação e a mediação, antes apenas um mero capítulo nas sessões de audiência (arts. 331 e 447 do CPC/1973), passam a ter momento processual próprio, com regras destinadas a valorizar e incentivar a autocomposição, sem prejuízo de comporem a estrutura processual no início, meio e fim do processo.

A partir de 2016, impõe o artigo 334 do NCPC a realização de audiência de conciliação ou mediação como primeiro ato do juízo após a aceitação da causa. *Verbis*:

Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

Deixa claro, a letra processual civil, uma nova visão do processo judicial, onde a autonomia da vontade das partes passa a ser valorizada e estimulada nos espaços processuais. Portanto, agora, a regra passa a ser a solução consensual dos conflitos.

O NCPC prevê, ainda, que antes de proferir qualquer decisão, o juiz será obrigado a buscar a conciliação das partes, ainda que esse método já tenha sido empregado anteriormente por outros meios de solução consensual do conflito, como estampado no NCPC: “Art. 359. Instalada a audiência, o juiz tentará conciliar as partes, independentemente do emprego anterior de outros métodos de solução consensual de conflitos, como a mediação e a arbitragem”.

O nó gordio a ser desatado encontra-se na predisposição da sociedade civil para a litigância. Essa é uma estrutura cultural sólida estabelecida há anos que precisa ser desconstruída através de esclarecimentos e incentivos junto à sociedade. É necessário demonstrar que a beligerância precisa ser substituída pela pacificidade.

Não obstante o NCPC ter sofrido críticas no sentido de não atender completamente às expectativas para a promoção da composição da lide, sua implementação, sem dúvida alguma, trouxe um ar de esperança de que a resolução pacífica de conflitos, em breve, deixará de ser exceção para se tornar a regra, alinhando-se com as mudanças que necessitam acontecer com urgência no Brasil.

Há muito tempo, já foi constatado que a sociedade brasileira necessita de um Poder Judiciário célere e eficaz nos mesmos moldes do sistema judiciário de potências mundiais que já utilizam há anos a forma de resolução pacífica de conflitos.

8 NOTA CONCLUSIVA

A quantidade excessiva de demandas no judiciário brasileiro é o espelho de uma sociedade violenta que desrespeita os direitos individuais e coletivos de seus cidadãos.

O processo de mediação, já utilizado em alguns países há algum tempo, no Brasil, ainda se constitui como um instrumento ainda pouco explorado. A mediação usa a interferência de uma terceira pessoa para ajudar os envolvidos em conflito a chegarem voluntariamente a um acordo.

Cabe ao mediador direcionar duas ou mais pessoas na busca da resolução de um conflito. Este auxilia as partes, por meio do diálogo, a encontrar suas próprias soluções. Ele ajuda a procurá-las, introduzindo, com suas técnicas, os critérios e raciocínios, decodificando-os, assim lhes permitindo uma melhor compreensão do dissídio. Em sua investidura pacificadora, o mediador tem um papel especial em decodificar o conflito e, num clima de respeito e confiança, tenta ajudar as pessoas a resolvê-los.

É imperioso que a sociedade desenvolva, em seus vários segmentos, projetos que estimulem a cultura da paz, que ensinem e pratiquem a tolerância, a solidariedade e o respeito às diferenças. A iniciativa dos Tribunais em capacitar seus funcionários, estudantes e profissionais da área jurídica já é um grande passo para combater esse mal que prejudica as relações pessoais e contamina o processo judicial.

O estabelecimento da solução de conflitos pela mediação como regra é um grande desafio para a sociedade. Entretanto, isso pode ser alcançado através de uma motivação para a busca da cultura da não beligerância por parte dos governantes. Certamente que ganhará o povo, garantindo a igualdade de direitos, a convivência pacífica, participativa, partilhada e respeitada por todos.

REFERÊNCIAS

AQUINO, Julio (Org.). **Indisciplina na escola**: alternativas teóricas e práticas. 2. ed. São Paulo: Summus, 1996.

BRAGA NETO, Adolfo; SALES, Lia Maia de Moraes. **Mediação de conflitos no contexto comunitário**. Aspectos atuais sobre mediação e outros métodos extra judiciais e judiciais de resolução de conflitos. Adolfo Braga Neto e Lilia Maria de Moraes Sales (org.) Rio de Janeiro: GZ, Ed., 2012

BUENO, Cassio Scarpinella. **Projetos do Novo Código de Processo Civil Comparados e Anotados**. São Paulo: Editora Saraiva, 2014.

BRASIL. Lei 13.105/2015. **Novo Código de Processo Civil**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acessado em 21/09/2016.

CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Distrito Federal: Editora Gazeta Jurídica, 2013.

CECCON, Claudia. **Conflitos na escola: modos de transformar**: dicas para refletir e exemplos de como lidar. Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2009.

CHRISPINO, Álvaro. **A mediação do conflito escolar**. 2 ed. São Paulo: Biruta, 2011

FISCHER, Roger. **Como chegar ao sim**. 1 ed. São Paulo: Imago, 1994

GARCEZ, José Maria Rossani. **Negociação. ADRS. Mediação. Conciliação e Arbitragem**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris Editora, 2004.

GUERREIRO, Laureano. **Educar para a Condição Humana**. 1 ed. São Paulo: Diálogos do Ser, 2009.

GUSDORF, Georges. **Professores para Quê?** Para uma pedagogia da pedagogia. São Paulo: Martins Fontes, 1995.

HIGHTON, Elena I., **Mediacion para resolver conflictos**. E ed. Buenos Aires: Ad.Hoc, 1996.

LEITE, Eunice. **A atividade advocatícia na justiça conciliativa**. In Revista Científica Virtual da Escola Superior de Advocacia da OAB – SP, Verão 2013 - ANO V, Nº 13. Disponível em: <https://www.esaoabsp.edu.br/revista/edicao13/data/document.pdf>. Acessado em: 19/09/2016.

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. **Mediação judicial**, 1 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

MARTINEZ ZAMPA, Daniel. **Mediación educativa y resolucion de conflictos**: muodelos de implementacion. Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas, 2005.

MEDINA, Eduardo Borges de Mattos. **Meios alternativos de solução de conflitos**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2004.

Mendonça, Ângela Hara Buonomo. **Introdução aos Métodos Extrajudiciais de Solução de Controvérsias MESC** s. 2. ed. Brasília: CACB/SEBRAE/BID, 2004.

MUSZKAT, Malvina Ester. **Guia Prático de Mediação de Conflitos em famílias e organizações**. 2 ed. São Paulo: Summus, 2008.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **Observatório de Violências nas Escolas**. Brasil, 2006.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório mundial sobre violência e saúde**. Disponível em: <<http://www.opas.org.br/cedoc/hpp/ml03/0329.pdf>>. Acesso em: 5 out. 2010.

OYHANARTE, Marta. **Los nuevos paradigmas y la mediación**. Buenos Aires: Paidós, 1996.

ROSA, Alexandre Morais da. **Mediação e Estatuto da Criança e do Adolescente: práticas e possibilidades**. Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça. Paulo Borba Casella e Luciane Moessa de Souza. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

RUOTTI, Caren. **Violência na escola: um guia para pais e professores/ Renato Alves, Viviane de Oliveira Cubas**. São Paulo: Andhep: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2007.

SILVA, Ana Beatriz B. **Bullying: mentes perigosas nas escolas**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2010.

SOUZA NETO, Joao Baptista de Mello e. **Mediação em Juízo**. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

SPOSITO, Marília Pontes. In: **Um breve balanço da pesquisa escolar no Brasil**: Universidade de São Paulo, São Paulo. 2001.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e práticas restaurativas**. 2 ed. São Paulo: Método, 2012.

VISCARDI, Nília. **Violência no espaço escolar e a crise do Estado do Bem-Estar**. Vozes, 1999.

WASELFISZ, Julio Jacobo. **Mapa da Violência IV**. Brasília, 2011.