

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO ACADÊMICO

HELAINÉ RORIZ DE SOUZA

**CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: A SOLUÇÃO DE CONFLITOS SEGUNDO O NOVO
CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL**

Brasília-DF
2016

HELAINÉ RORIZ DE SOUZA

**CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: A SOLUÇÃO DE CONFLITOS SEGUNDO O NOVO
CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL**

Artigo Científico apresentado à Faculdade Integrada como exigência parcial à obtenção de Título de Especialista em Direito Civil.
Orientador: Manoel Maia Jovita.

**Brasília-DF
2016**

HELAINÉ RORIZ DE SOUZA

**CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: A SOLUÇÃO DE CONFLITOS SEGUNDO O NOVO
CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL**

Artigo Científico apresentado à Faculdade Integrada como exigência parcial à obtenção de Título de Especialista em Direito Civil.
Orientador: Manoel Maia Jovita.

Aprovada pelos membros da banca examinadora em ___/___/___, com menção _____(_____).

BANCA EXAMINADORA

**Brasília-DF
2016**

RESUMO

O presente artigo tem por finalidade a pesquisa do tema Conciliação e Mediação: a Solução de Conflitos segundo o Novo Código de Processo Civil. O objetivo geral do estudo é analisar a relevância da Conciliação/Mediação para o Judiciário e para as partes envolvidas, bem como da sociedade. Os objetivos específicos consistem em: demonstrar os possíveis resultados da Conciliação/Mediação para a solução de conflitos entre as partes; verificar a legislação no que concerne à conciliação/mediação e averiguar a possibilidade de pacificação social por meio da conciliação/mediação. Utilizou-se a pesquisa bibliográfica, com caracterização descritiva e abordagem qualitativa. Nos resultados encontrados, observa-se que a Mediação e a Conciliação são resultados da vontade das partes. Conclui-se que, por meio das audiências de Conciliação e Mediação, procura-se solucionar a lide processual e a lide sociológica, promovendo a pacificação social e desafogando o Poder Judiciário.

Palavras-Chave: Conciliação. Mediação. Legislação. Conflito. Solução.

ABSTRACT

This article aims to research theme Conciliation and Mediation: Conflict Resolution according to the New Civil Procedure Code. The overall objective of the study is to analyze the relevance of the Conciliation / Mediation for the Judiciary and the parties involved, as well as the society. The specific objectives are to: demonstrate the possible outcomes of conciliation / mediation for conflict resolution between the parties; check the rules regarding the conciliation / mediation and investigate the possibility of social peace through conciliation / mediation. We used the bibliographic research, with descriptive characterization and qualitative approach. On the results, it is observed that the Mediation and Conciliation are the result of the will of the parties. In conclusion, through the Conciliation and Mediation hearings, seeks to solve the procedural deal and sociological deal, promoting social peace and relieving the judiciary.

Keywords: Reconciliation. Mediation. Legislation. Conflict. Solution.

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 6 |
| 2. REVISÃO DE LITERATURA..... | 8 |
| 2.1. Conceitos de Conciliação/Mediação | 8 |
| 2.2. Regulamentação da Mediação no CNJ..... | 11 |
| 2.3. A Conciliação e a Mediação no novo CPC | 12 |
| 2.4. O Processo de Mediação | 14 |
| CONCLUSÃO | 21 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 23 |

1. INTRODUÇÃO

Nas relações, é possível se deparar com muitas diferenças de pensamento, de visão e da forma de se colocar diante da vida ou da sociedade. No entanto, é importante que se entenda que na esfera social não há definição garantida do que seja certo ou errado. Há diferentes posições entre as pessoas, o que não impede que estas com visões diferentes se relacionem.

As famílias são instituições formadas por pessoas que se relacionam por parentesco ou por sentimentos que as unem. As relações familiares envolvem diversos sentimentos como: amor, afeto, carinho, preocupação, solidariedade, companheirismo, dentre outros, que se espera acontecer de forma recíproca. Por outro lado, quando em conflitos, as mesmas pessoas que antes se relacionavam com os sentimentos mencionados passam a apresentar outros sentimentos como: hostilidade, vingança, depressão, ansiedade, arrependimento, ódio, mágoa, medo, dentre outros ressentimentos. Em momentos de crise, a comunicação entre as partes se torna difícil e incompreensível, levando ao litígio.

Segundo o Conselho Nacional de Justiça e o Novo Código de Processo Civil, a mediação é uma forma eficaz de solução para conflitos de família, considerando que esta visa a continuidade das relações com enfoque prospectivo. Nesse momento, a mediação trabalha como facilitadora do diálogo entre as partes, o que pode resultar em restauração dos laços que os uniram um dia. O trabalho do mediador facilitador pode realizar a desconstrução do conflito, fazendo com que os participantes reconheçam o cerne do problema e busquem as próprias soluções que vão satisfazer a ambos. O que não significa que a vida conjugal tenha continuidade, mas as relações continuadas que ainda possuam vínculos, como os filhos.

Assim, quando há necessidade de solucionarem a lide processual e a lide sociológica, a mediação é o melhor caminho apontado pelo Novo Código de Processo Civil e, também, pelo Conselho Nacional de Justiça. Já a Conciliação tem por objetivo principal a resolução da lide processual, com a solução e finalização do processo, por meio do acordo entabulado entre as partes.

O presente artigo tem por finalidade demonstrar a relevância da Mediação e da Conciliação nas visões do Conselho Nacional de Justiça e no Novo Código de Processo Civil, bem como a aplicação de tais medidas e sua eficácia para a solução de conflitos.

O problema foi delimitado em Conciliação e Mediação nos procedimentos adotados pelo CNJ e pelo Novo Código de Processo Civil, sem a pretensão de esgotar o assunto. A Conciliação e a mediação oferecem resultados positivos para a solução de conflitos?

O presente tema apresenta justificativa na proposta de conciliação e mediação quando a coloca como solução de conflitos, com o fim da lide processual e a lide sociológica. Já os objetivos consistem em analisar os conceitos de conciliação e mediação; verificar as propostas do Conselho Nacional de Justiça e do Novo Código de Processo Civil e demonstrar os possíveis resultados para as audiências de Conciliação e Mediação.

No caso em questão, a pesquisa utilizada foi de modalidade qualitativa, Segundo Gil (2002), a pesquisa qualitativa difere por si só, por contemplar diversos aspectos. No presente trabalhou, utilizar-se-á a descritiva que indica os padrões significativos do contexto do estudo realizados por meio bibliográfico.

A pesquisa qualitativa, segundo Lakatos et al (2003, p. 13): “vem ganhando crescente aceitação na área de educação, devido principalmente ao seu potencial

para estudar as questões relacionadas à escola”.

Também foram coletados dados da pesquisa bibliográfica, que de acordo com Gil (2002), é desenvolvida a partir da consulta de material já publicado em jornais, revistas, meios eletrônicos em geral, para, a partir deles, gerar uma análise. Nesse sentido, sob a vertente da legalização dos jogos de azar, o presente artigo buscará encontrar respostas para o problema pesquisado, consoante as doutrinas mencionadas nas referências.

Já Lakatos et al (2001) ressaltam que a pesquisa bibliográfica tem como principal objetivo reunir, escolher e interpretar publicações já existentes de autores renomados para examinar qual a que melhor se adéqua ao trabalho proposto.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. Conceitos de Conciliação/Mediação

A conciliação/mediação é uma prática antiga que traz resultados positivos para conflitos que envolvam relações. Tal prática foi documentada por antropólogos registrando suas ações em diversas civilizações culturais religiosas. Porém, só há pouco tempo, a justiça decidiu utilizá-la como forma de soluções de conflitos apresentados ao Judiciário. O Brasil vem, aos poucos, adotando essa prática, já o Judiciário internacional já aplica a mediação há algum tempo.

Vale lembrar que, para viver em sociedade, o ser humano enfrenta diversas situações, dentre elas, o conflito. Nem sempre é possível haver relações totalmente pacíficas, já que diferentes hábitos, atitudes e formas de pensamentos são expressados a todo momento. No entanto, o conflito nem sempre é negativo, pois

depois de grandes eventos de discórdia, foi possível renascer um mundo de paz e tranquilidade. Às vezes, o conflito serve para apaziguar uma situação, por mais que sejam diversos.

A mediação envolve um programa interdisciplinar que utiliza de técnicas embasadas na Psicologia, Psicanálise, Direito, Sociologia, Filosofia, Antropologia e, principalmente, a comunicação entre os envolvidos, com o objetivo de trazer solução para conflitos que se apresentam de diversas formas.

Segundo o Manual de Mediação do CNJ:

A mediação pode ser definida como um método consensual de solução de conflitos, voluntário e sigiloso, no qual duas ou mais pessoas, com o auxílio de um mediador - terceiro imparcial e capacitado, facilitador do diálogo - discutem pacificamente, buscando alcançar uma solução mutuamente satisfatória para o problema, melhorando o diálogo e a comunicação entre as mesmas, pondo fim a controvérsia existente.

Nesse mesmo sentido, Vasconcelos (2008, p. 36) conceituou a mediação como:

Um meio geralmente não hierarquizado de solução de disputas em que duas ou mais pessoas, com a colaboração de um terceiro, o mediador - que deve ser apto, imparcial, independente e livremente escolhido ou aceito -, expõem o problema, são escutadas e questionadas, dialogam construtivamente e procuram identificar os interesses comuns, opções e, eventualmente, firmar um acordo.

Nas definições até então citadas, tem-se que a mediação é um procedimento utilizado para mediar conflitos entre duas ou mais pessoas, com auxílio de um mediador, terceiro imparcial e neutro na relação, que tenta facilitar a comunicação entre os interessados, buscando a pacificação por meio de diálogos e comunicação entre os participantes, solucionando o conflito, com satisfação para todos os envolvidos, finalizando a controvérsia até então existente.

Vale lembrar que o mediador não sugere e nem propõe qualquer solução, mas apenas facilita o entendimento entre os participantes, deixando bem claro que o

empoderamento para decisão do conflito é de responsabilidade das próprias partes. Assim, o resultado satisfatório deve ser criado pelos envolvidos que, por meio do diálogo, conseguem chegar ao senso comum.

Nesse sentido, explica Sica (2007, p. 50):

A mediação é um processo de resolução dos conflitos no qual é deixado às partes, por inteiro, o poder, e conseqüentemente a responsabilidade, de decidir se e como encontrar uma solução ao conflito, na presença de um ou mais mediadores, cuja tarefa exclusivamente é facilitar a comunicação.

Estudiosos do método de mediação como proposta para solução de conflitos buscaram alcançar resultados positivos, com a utilização de técnicas que, utilizadas pelo mediador, levam às partes ao entendimento, por meio de suas próprias expectativas e poder de decisão. O empoderamento faz com que o resultado seja duradouro, pois a sentença final é proferida pelos participantes do processo.

Sabe-se que muitos conflitos existem graças à falta de comunicação ou falha desta, entendimento e interpretações erradas. Diante disso, a mediação busca quebrar paradigmas, oportunizando aos envolvidos um diálogo mais positivo com visão prospectiva da solução para a controvérsia, objeto do desentendimento.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) criou a Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010 que: “Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.” Constando, ainda, da mesma Resolução:

CONSIDERANDO que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças.

Dessa forma, o Conselho Nacional de Justiça já regulamentou a conciliação

e a mediação como formas de solução de conflito, aplicando-as em processos judiciais e em questões pré-processuais. A utilização da Conciliação em ações judiciais foi aplicada com programas e incentivos do CNJ, como a Semana Nacional da Conciliação que acontece todo ano nos tribunais de todo o Brasil. O índice de acordos dessas audiências tem demonstrado a eficiência do procedimento, com a satisfação dos envolvidos.

Ressalte-se que o ser humano é dotado de razão onde cada pessoa mantém a sua posição e, quando é contrária a de outros, o conflito pode se estabelecer. Enquanto não se realiza um diálogo voltado para o futuro, muitas vezes, não é possível retornar a um consenso.

Os conflitos também são causados por falta de comunicação entre os envolvidos ou mesmo por falha na comunicação. Com isso, é importante oportunizar as partes ao diálogo, assistidos por um terceiro facilitador que deve voltar as questões para o enfoque prospectivo, com a finalidade de separar a pessoa do problema e tentar solucionar a lide sociológica que envolve as partes.

2.2. Regulamentação da Mediação no CNJ

A Resolução nº 125/2010 dispõe sobre a conciliação e a mediação e foi criada com base na premissa de que cabe ao Judiciário estabelecer a política pública e as regras para a realização de Conciliações e Mediações para solução de conflitos, com estudos realizados dentro da área e orientações para soluções heterocompositivas por meios autocompositivos.

A norma visa orientar de forma organizada e padronizada as práticas de conciliação e mediação com o objetivo de agilizar e dar celeridade aos processos

em curso, bem como evitar o início de demandas, ou seja, soluções para questões pré-processuais, ou seja, antes mesmo de se protocolizar a ação judicial.

Importante lembrar que a conciliação e a mediação são formas de solução de processos que evita a insatisfação das partes com o resultado da sentença que, geralmente, ocorre na forma de ganha e perde, como também, tornam as ações mais céleres e evita muitos custos para os interessados. Quando as partes chegam a um consenso sobre os conflitos que as envolvem, ambas saem satisfeitas, já que todos ganham com o resultado.

O Conselho Nacional de Justiça – CNJ vem estimulando os tribunais e a sociedade, bem como a legislação, para a solução dos conflitos por meio de ações autocompositivas, desde 1990, sendo aprimorado nas décadas seguintes, com diversos projetos pilotos nas seguintes áreas: mediação civil, mediação comunitária, mediação vítima-ofensor (ou mediação penal), conciliação previdenciária, conciliação em desapropriações, bem como práticas autocompositivas inominadas como oficinas para dependentes químicos, grupos de apoio e oficinas para prevenção de violência doméstica, oficinas de habilidades emocionais para divorciandos, oficinas de prevenção de sobre endividamento, entre outras.

2.3. A Conciliação e a Mediação no novo CPC

O novo Código de Processo Civil trouxe inúmeras inovações, dentre elas, as audiências de Conciliação ou Mediação de forma obrigatória, conforme estabelece o artigo 334 do Novo CPC. Assim, observa-se a redação do referido artigo:

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.

§ 1º O conciliador ou mediador, onde houver, atuará necessariamente na audiência de conciliação ou de mediação, observando o disposto neste Código, bem como as disposições da lei de organização judiciária.

§ 2º Poderá haver mais de uma sessão destinada à conciliação e à mediação, não podendo exceder a 2 (dois) meses da data de realização da primeira sessão, desde que necessárias à composição das partes.

§ 3º A intimação do autor para a audiência será feita na pessoa de seu advogado. (BRASIL, 2016).

Dessa forma, tem-se que as audiências já são designadas no despacho inicial dos autos, ou pelos CEJUSCs quando da presença das partes, de forma pré-processual. Assim, de acordo com a norma, deve haver um hiato de 30 dias e o réu deverá ser citado, no mínimo, 20 dias antes da realização da audiência de conciliação e mediação.

A audiência será presidida por um conciliador/mediador com certificado de conclusão de curso válido, neutro e imparcial. A presença do advogado é bem-vinda às sessões e auxilia de forma positiva no procedimento de tentativa de solução de conflitos. O autor é intimado por seu advogado, enquanto o réu é intimado pessoalmente.

Segue a redação do Novo CPC, com o artigo 334:

§ 4º A audiência não será realizada:

I – se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual;

II – quando não se admitir a autocomposição.

§ 5º O autor deverá indicar, na petição inicial, seu desinteresse na autocomposição, e o réu deverá fazê-lo, por petição, apresentada com 10 (dez) dias de antecedência, contados da data da audiência.

§ 6º Havendo litisconsórcio, o desinteresse na realização da audiência deve ser manifestado por todos os litisconsortes.

Embora a audiência seja obrigatória, existem casos em que podem não realizar, sendo elas explicitadas no artigo 334. No entanto, as partes deverão se manifestar desinteresse na composição de acordos. Assim, observa-se que a vontade das partes sempre vai prevalecer, como proposta da Conciliação/Mediação.

2.4. O Processo de Mediação

O processo de mediação inicia com a chegada das partes e a recepção pelo mediador, que deve ser cordial e agir com empatia. A recepção bem-sucedida influencia diretamente no resultado da mediação, pois, acalma os ânimos dos participantes e transmite segurança.

Segundo More (1998, p. 167):

O *rapport* consiste no relacionamento harmonioso ou estado de compreensão recíproca¹⁰⁰ no qual por simpatia, empatia ou outros fatores se gera confiança e comprometimento recíproco – no caso da mediação com o processo em si, suas regras e objetivos. Há autores que sustentam que o *rapport* “sempre envolve três elementos: atenção mútua, sentimento positivo compartilhado e um dueto não verbal bem coordenado. Quando esses três fatores coexistem, catalisamos o *rapport*.”

Além de promover um bom relacionamento com as partes desde a chegada destas, o mediador deve se atentar a algumas estratégicas que podem ser utilizadas como forma de se conseguir a confiança dos participantes. Segue abaixo algumas dessas estratégias:

Tabela 1: Abordagens disponíveis ao Mediador

| Abordagens: |
|--|
| <p>Suporte às partes: “Eu vejo que essa é uma questão com a qual vocês (ou os senhores) têm especial preocupação, e ambos estão bastante frustrados com a forma como ela vem sendo tratada. É natural que vocês se sintam assim neste momento, afinal ninguém está satisfeito com a forma como as coisas estão. Estamos aqui exatamente para conseguir um acordo justo com menos desgaste emocional. Podemos começar por este ponto, com o qual parece-me que ambos concordam...”</p> |
| <p>Controle do processo (interrompendo as partes): “<i>Desculpe-me, gostaria de interromper por alguns instantes. No início do processo, lembro-me de ter explicado que a resolução das questões que vocês me trouxeram só seria possível se todos nos comunicássemos de maneira eficiente, e me parece que ambos concordaram com isso. Nesse sentido, dar a cada um de vocês mais uma oportunidade para falar sem ser interrompido, é um dos pontos essenciais para o sucesso desse processo.</i>”</p> |

Assim, peço que ambos escutem, mesmo se não concordarem com o que estão ouvindo, e prometo que terão a chance de responder ao que foi apresentado.”

Resolução do problema: *“Essa me parece uma questão bastante relevante, não é mesmo? Vejo que a forma como estamos tentando resolver essa questão nesse momento poderia ser mais produtiva. Então, vamos retroceder um pouco e resumir o que mais importa para cada um de vocês, só para ter certeza de que entendi tudo corretamente. Depois, eu sugiro que nós abordemos apenas um ponto específico desta questão, e pensemos em cinco ou seis alternativas diferentes por meio das quais poderíamos resolver esse ponto de maneira satisfatória para todos...”*

Fonte: (COOLEY, 2006).

O Mediador deve iniciar a audiência se apresentando e ouvindo a apresentação das partes. No processo de mediação o comportamento do mediador é exemplo para os participantes. As atitudes do mediador auxilia nas decisões que podem chegar nas sessões. Assim, o tom da mediação é importante para o seguimento da mediação.

O mediador deve se preocupar, com a linguagem verbal e a não verbal. Assim, a comunicação do facilitador e das partes deve ocorrer de forma clara de forma que todos entendem o que está sendo dito, bem como, que tenham uma interpretação comum.

Segundo Serpa (1999, p. 237):

As palavras utilizadas devem caracterizar o mediador como uma figura acessível e próxima das partes. Nesse sentido, de acordo com cada parte e com a sensibilidade do mediador, expressões mais complexas e jargões devem ser evitados. Palavras mal escolhidas podem conotar autoridade ou arrogância, afastando as partes do processo e dificultando o trabalho do mediador.

A comunicação deve ser acessível, com uma linguagem neutra, com expressões de cunho positivo e otimista, evitando palavras negativas, que são improdutivas e desnecessárias para a mediação. Assim, ao utilizar uma linguagem neutra e mais positiva, com enfoque prospectivo, o mediador consegue fazer com que as partes vejam a história deles de maneira mais otimista, sem se voltarem para o lado negativo e rancoroso da vida deles.

A linguagem não verbal também deve ser uma preocupação do mediador, pois os gestos, se bem utilizados, podem influenciar de maneira positiva para a solução do conflito. Da mesma forma, se os gestos forem mal utilizados podem influenciar de forma negativa para o resultado da sessão.

Conforme Serpa (1999, p. 239):

O mediador deve se preocupar não apenas com a forma como ele fala mas também com os outros elementos da comunicação que podem infundir nas partes sentimentos que alterarão seu comportamento. O modo como o mediador se apresenta, o ambiente propiciado por sua atuação, sua linguagem corporal, todos esses elementos têm importância e devem ser observados.

Sempre que necessário, o mediador, com um simples gesto de mão e uma expressão facial pode orientar as partes no sentido de não interromper a fala do outro ou, ainda, para manter a calma dos participantes.

A tabela abaixo demonstra a conduta que deve ser apresentada na sessão:

Tabela 2: Conduta do Mediador:

| |
|---|
| <p>Imparcialidade Na medida em que as partes veem o mediador como uma figura imparcial no processo de resolução de disputa, torna-se muito mais fácil estreitar os laços de confiança na mediação. Para tanto, o mediador pode valer-se de atitudes, comportamentos, linguagem não verbal e outras técnicas que demonstrem para as partes sua posição de imparcialidade no processo.</p> |
| <p>Oferecer uma imagem de imparcialidade Quando tratamos da imparcialidade na mediação, a aparência é de fundamental importância. Ainda que o mediador ache que está agindo de maneira imparcial, se as partes identificarem nele algum tipo de preconceito, provavelmente a eficiência da mediação será prejudicada. Uma técnica interessante para o mediador é o autoquestionamento. Nesse sentido, o mediador deve procurar ver o conflito pela perspectiva das partes e se perguntar se existe alguma possibilidade de uma delas achar que sua atuação está favorecendo ou desfavorecendo um dos lados na mediação. Uma outra técnica é observar o comportamento das partes. Veja se uma delas não o olha nos olhos, ou se constantemente se afasta da mesa ou parece desinteressada. Tudo isso contribui para que o mediador aperfeiçoe sua atuação no sentido de transmitir para as partes uma imagem de imparcialidade.</p> |
| <p>Não julgar as aparências Apesar de a aparência do mediador ser extremamente importante para as partes, a aparência destas não deve afetar as percepções do mediador. A forma como as</p> |

partes se apresentam ou o seu comportamento pode ser utilizado de maneira produtiva, como meios para identificar os interesses e sentimentos das partes com relação a determinadas questões da disputa. Contudo, o mediador não deve deixar de atuar de determinada maneira por preconceito ou intolerância com relação a determinados comportamentos.

Filtrar percepções tendenciosas

O fluxo de informações que existe entre o mediador e as partes deve passar por critérios que ajudam a selecionar quais informações são produtivas para o processo e quais são prejudiciais a uma resolução eficiente da disputa. Nesse sentido o mediador deve estar constantemente atento ao modo como interpreta as informações que está recebendo, tendo em mente os objetivos da mediação. São exemplos dos objetivos da mediação: a resolução da disputa, o empoderamento das partes, o controle sobre o processo, o estabelecimento de um clima cooperativo na mediação e o reconhecimento e a validação dos sentimentos de cada parte; tudo isso ajuda o mediador a adotar uma postura produtiva e imparcial no processo.

Vale recordar que a principal forma de assegurar a imparcialidade do mediador consiste na apropriada percepção quanto ao conflito. Se o mediador perceber o conflito como um fenômeno natural que pode proporcionar resultados positivos para as partes, tenderá a examinar o conflito sob a ótica dos “pontos positivos que dele podem ser extraídos” e não mais da perspectiva de “quem está errado”. Isso porque ao assumir uma perspectiva prospectiva tenderá o mediador a não realizar julgamentos ou ter percepções tendenciosas.

Não influenciar opiniões

Ainda que o mediador faça um juízo acerca da disputa em questão (no sentido de como esta pode ser mais bem conduzida para uma solução), deve-se ter em mente que o papel do mediador não é julgar, e sim ajudar as partes para que elas mesmas cheguem a uma solução. Assim, é interessante que sejam evitadas intervenções que direcionem as partes ou que as influenciem a agir de determinada forma. A pergunta, quando bem utilizada, pode provocar mudanças mais produtivas para o processo do que uma intervenção mais diretiva.

Fonte: (SLAIKEU, 2002).

Observa-se que o Mediador deve adotar posturas de neutralidade e imparcialidade, não se envolvendo na história de vida das partes, mas trabalhando como um facilitador no diálogo entre elas. Na mediação, deve prevalecer a vontade das partes. Para tanto, deve haver uma comunicação saudável, voltada para o futuro e com expressões mais otimistas e positivas.

Ao iniciar a mediação, o Mediador deverá conduzir a sessão, explicando qual o processo da mediação, o que espera como resultado e procurar ser empático com todos os participantes de maneira igualitária. Assim, na mediação ter a empatia,

significa se colocar no lugar do outro, com neutralidade e imparcialidade, sendo que não poderá tomar partido de nenhuma das partes. O mediador deve ser acessível a todos os participantes.

Durante a sessão de mediação, o mediador deve fazer com que as partes evitem não utilizem palavras de baixo calão ou de desrespeito. O mediador também não deve demonstrar sua crença, partidos políticos ou qualquer tipo social. Vale ressaltar que o mediador é apenas um facilitador da comunicação entre as partes, assim, o mediador não deve sugerir o resultado e sequer emitir sua opinião sobre o que se passa na mediação.

O mediador poderá designar outras sessões, caso observe que a negociação está sendo produtiva. O resultado pode ser bom, já que há um espaço de tempo para que elas pensem com calma a respeito de tudo que foi dito e poderá ser produtivo para uma nova sessão.

A negociação entre as partes é fundamental para que as partes cheguem a um consenso. Enquanto não houver uma melhor proposta deve se continuar negociando para se chegar no melhor resultado. A negociação deve ser realizada entre as partes.

A negociação tem por objetivo:

1. Separar as pessoas do problema: deve se separar as emoções da razão para se conhecer a história sem qualquer aspecto emocional;
2. Foco nos interesses e não nas posições: as partes comparecem posicionadas e acreditam que só elas estão certas em suas questões. Assim, o mediador deve fazer com que as partes foquem em seus interesses e não em suas posições;
3. Geração de opções e ganhos múltiplos: enquanto as partes estão negociando

um leque de opções deve ser colocados sobre a mesa, para que se escolham a melhor opção para ambos;

4. Utilização de critério objetivos: alguns critérios objetivos como avaliação de algum imóvel deve ser utilizado para que a negociação seja frutífera;
5. Melhor alternativa a uma negociação de um acordo: enquanto não houver o melhor resultado para o acordo, este deve seguir em negociação.

O Conselho Nacional de Justiça enumera 12 ferramentas que devem ser utilizadas pelo mediador:, conforme segue na tabela abaixo:

Tabela 3: Doze ferramentas

| |
|--|
| <p>Ferramentas para provocar mudanças Um dos maiores desafios do mediador consiste em desarmar as partes de suas defesas e acusações, e buscar cooperação na busca de soluções práticas. Assim, apresentam-se a seguir algumas ferramentas para estimular as partes a construir o entendimento recíproco.</p> |
| <p>Recontextualização (ou paráfrase) A recontextualização consiste em uma técnica segundo a qual o mediador estimula as partes a perceberem determinado contexto fático por outra perspectiva. Dessa maneira, estimula-se a parte a considerar ou entender uma questão, um interesse, um comportamento ou uma situação de forma mais positiva – para que assim as partes possam extrair soluções também positivas. Assim, em vez de perceber que o Brasil perdeu a copa do mundo de vôlei na final para a Itália, as partes podem perceber também que <i>o Brasil foi vice-campeão após excelente campanha na copa do mundo de vôlei</i>. Em uma mediação comunitária</p> |
| <p>Audição de propostas implícitas As partes de uma disputa muitas vezes em razão de se encontrarem em um estado de ânimos exaltado têm dificuldade de se comunicar em uma linguagem neutra e eficiente. Como resultado dessa comunicação ineficiente, as partes normalmente propõem soluções sem perceber que, de fato, estão fazendo isso. Os dois exemplos a seguir descritos poderão melhor ilustrar tal fato.</p> |
| <p>Afago (ou reforço positivo) O afago consiste em uma resposta positiva do mediador a um comportamento produtivo, eficiente ou positivo da parte ou do próprio advogado. Por intermédio do afago busca-se estimular a parte ou o advogado a continuar com o comportamento ou postura positiva para a mediação. Exemplificativamente, se uma parte admite, em sessão individual, que a outra tem razão, em parte, cabe ao mediador estimular tal exercício de empatia por intermédio de um afago</p> |
| <p>Silêncio Muitos mediadores quando iniciam sua experiência com a autocomposição têm dificuldade de compreender que frequentemente as partes têm de ponderar antes de responder e, para tanto, geralmente, se põem em silêncio. Alguns mediadores, desconfortáveis com o silêncio, muitas vezes apresentam novas perguntas ou complementam a pergunta anterior. De fato, nesses casos o mediador deve considerar o silêncio como seu aliado no aprofundamento das respostas das partes.</p> |
| <p>Sessões privadas ou individuais As sessões privadas (ou sessões individuais), como já falamos em outras oportunidades, são encontros realizados entre os mediadores e cada uma das partes sem que esteja presente a outra parte. Em regra, os advogados devem participar da sessão individual com seus respectivos clientes e enquanto estiverem fora da sala de mediação devem permanecer ao lado de seus constituintes.</p> |
| <p>Inversão de papéis</p> |

A inversão de papéis consiste em técnica voltada a estimular a empatia entre as partes por intermédio de orientação para que cada uma perceba o contexto também sob a ótica da outra parte. Recomenda-se enfaticamente que esta técnica seja usada prioritariamente em sessões privadas e que ao se aplicar a técnica o mediador indique: i) que se trata de uma técnica de mediação e ii) que esta técnica também será utilizada com a outra parte. Assim, o mediador terá mais facilidade para manter sua imparcialidade e, sobretudo, as partes também o verão como um autocompositor imparcial.

Geração de opções/perguntas orientadas a geração de opções

Uma das ferramentas mais eficientes para superação de eventuais impasses consiste na geração de opções. O papel do mediador não é apresentar soluções e sim estimular as partes para pensarem em novas opções para composição da disputa. Isso porque espera-se que a mediação tenha um papel educativo e se a parte aprender a buscar opções sozinha em futuras controvérsias ela tenderá a, em futuros conflitos, conseguir encontrar algumas novas soluções.

Normalização

Em regra, as partes se sentem constrangidas pelo fato de estarem em juízo – como se isso fosse culpa de alguém. Naturalmente, em razão de tal desconforto, frequentemente as partes tendem a imputar culpa pelo fato de estarem em juízo ou se encontrarem em disputa em falhas, comportamentos ou na personalidade da outra parte. Todavia, sabemos que o conflito é uma característica natural de qualquer tipo de relação. Assim, mostra-se fundamental que o mediador tenha domínio da sessão a ponto de não permitir que as partes atribuam culpa, nem que se sintam embaraçadas de se encontrarem em conflito. Para tanto, mostra-se recomendável que o mediador tenha um discurso voltado a normalizar o conflito e estimular as partes a perceber tal conflito como uma oportunidade de melhoria da relação entre elas e com terceiros

Organização de questões e interesses

É frequente as partes perderem o foco da disputa, deixando de lado as questões que efetivamente precisam ser abordadas na mediação para debaterem outros aspectos da disputa que as tenham aborrecido. Nesse contexto, recomenda-se que o mediador ao conduzir a sessão estabeleça com clareza uma relação entre as questões a serem debatidas e os interesses reais que as partes tenham. Exemplificativamente, em um conflito entre consumidor e comerciante um mediador

Enfoque prospectivo

Ao contrário de processos heterocompositivos, como o processo judicial – que se voltam à análise de fatos e de direitos estabelecendo-se assim culpa por tais fatos –, os processos autocompositivos, como a mediação, voltam-se a soluções que atendam plenamente os interesses reais das partes (lide sociológica). Assim, em vez de ouvir o discurso da parte pensando em quem está certo ou errado o mediador deve ouvir para identificar quais são os interesses das partes, quais são as questões a serem dirimidas e como estimular as partes a encontrar tais soluções. Para tanto, enfaticamente se recomenda que se adote um enfoque voltado ao futuro. Esse enfoque prospectivo permite que o mediador estabeleça não mais um discurso de “*de quem é a culpa*” mas de “*diante desse contexto concreto em que nos encontramos quais são as soluções que melhor atendam às suas necessidades e interesses reais*”

Validação de sentimentos

A validação de sentimentos consiste em identificar os sentimentos que a parte desenvolveu em decorrência da relação conflituosa e abordá-los como uma consequência natural de interesses legítimos que a parte possui. Não se trata, portanto, de afirmar que a parte está correta em seus argumentos ou que a forma com que reagiu em razão de sentir-se de determinada maneira foi correta ou não.

Fonte: CNJ (2015, p. 232/235)

Assim, valendo-se das ferramentas e das técnicas relacionadas à Mediação, o mediador poderá chegar a resultados positivos tanto para solução da lide processual como da lide sociológica, fazendo com que as partes resolvam definitivamente as controversas que as envolvem.

CONCLUSÃO

Diante de tudo que foi pesquisado, observou-se que as sessões de Conciliação e Mediação são mecanismos de grande valia para a solução de conflitos, sejam eles em processos judiciais ou não. Para audiências realizadas em processos judiciais, as vantagens consistem em desafogar o Poder Judiciário, a celeridade das ações, o custo do processo para as partes e, principalmente, a satisfação dos jurisdicionados.

A conciliação e a mediação em casos pré-processuais, além de todos os benefícios do processual, ainda permite que os envolvidos resolvam suas questões, sem que um processo seja formalmente protocolizado. Os conciliadores e mediadores devem conduzir as sessões com imparcialidade e neutralidade, isso faz com que a vontade das partes seja respeitada e priorizada.

O estudo ainda demonstrou que as duas partes podem sair satisfeitas quando o resultado de seus conflitos são solucionados por elas mesmas, ou seja, com a sentença proferida pelas próprias partes. Considerando que o Juiz não conhece a história de cada um dos envolvidos, que sabe apenas do que consta no processo, poderá sentenciar a lide processual, mas nem sempre estará sanada a lide sociológica.

Por fim, a pesquisa encontrou o objetivo principal do estudo quando demonstrou a relevância da Mediação e da Conciliação para o processo de solução de conflitos, com as visões do Conselho Nacional de Justiça e do Novo Código de Processo Civil. Também foi demonstrada a eficácia de tais medidas para a composição amigável de um acordo, podendo ser solucionada a lide processual, bem como a sociológica.

Já os objetivos específicos foram atendidos com a análise dos conceitos de conciliação e mediação, também verificou as propostas do Conselho Nacional de Justiça e do Novo Código de Processo Civil e demonstrou os possíveis resultados para as audiências de Conciliação e Mediação que vêm sendo exitosos em muitos casos, o que demonstra a mudança de cultura e paradigmas para a solução de conflitos.

A pesquisa respondeu ao questionamento da problemática quando apontou os procedimentos adotados pelo CNJ e pelo Novo Código de Processo Civil, também ficou demonstrado que a Conciliação e a Mediação busca resultados favoráveis às partes e vêm conseguindo êxito em situações de conflitos em processos judiciais e antes mesmo do processo.

O presente tema se justificou na proposta de conciliação e mediação quando a coloca como solução de conflitos, com o fim da lide processual e a lide sociológica. Observou-se que as sessões de conciliação e mediação, com solução de conflitos, pode ser um importante mecanismo para a proposta de pacificação social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL. Conselho Nacional de justiça. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/79333-cnj-e-amb-lancam-campanha-nacional-para-ampliar-justica-restaurativa>, acesso em: 09 julho de 2015.
- BRASIL. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010 do CNJ. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>, acesso em: 10 julho de 2015.
- BRASIL. Código de Processo Civil 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm, acesso em 18 maio de 2016.
- COOLEY, John W. *The Mediator's Handbook*. [s.l.]: National Institute for Trial Advocacy, 2006.
- GOLANN, Dwight. *Mediating Legal Disputes*. Boston: Little, Brown and Company, 1996.
- MELLO, Celso Antônio Bandeira. *Elementos de direito administrativo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1981.
- MENKEL-MEADOW, Carrie. Toward another view of negotiation: the structure of legal problem solving. 31 *UCLA L. Rev.* 754; 1984.
- MENKEL-MEADOW, Carrie *et al.* *Dispute resolution: beyond the adversarial model*. Washington (D.C.): Aspen Publishers, 2005.
- MOFFITT, Michael *et al.* *The handbook of dispute resolution*. São Francisco: Jossey Bass, 2005.
- MORAIS, José Luis Bolzan; SPENGLER, Fabiana M. *Mediação e arbitragem: alternativas a jurisdição*. Livraria do Advogado, 2008.
- MOORE, Christopher. *O processo de mediação*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.
- SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e prática da mediação de conflitos*. Porto Alegre: Lumen Juris, 1999.
- SICA, Leonardo. *Justiça restaurativa e mediação penal*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007.
- SLAIKEU, Karl. *No final das contas: um manual prático para a mediação de conflitos*. Brasília: Brasília Jurídica, 2002.
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método, 2007.

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Nº Processo PROAD: 201901000151217

HELAINÉ RORIZ DE SOUZA

ANALISTA JUDICIÁRIO

LUZIANIA SECRETARIA JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL

Assinatura CONFIRMADA em 30/01/2019 às 09:26