



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
FACULDADE DE DIREITO  
MESTRADO PROFISSIONAL EM SEGURANÇA PÚBLICA,  
JUSTIÇA E CIDADANIA.**



**LAÉRCIO DA SILVA ASSUNÇÃO**

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A SUA APLICAÇÃO NO TRIBUNAL  
DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA**

Salvador, BA  
2017

**LAÉRCIO DA SILVA ASSUNÇÃO**

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A SUA APLICAÇÃO NO TRIBUNAL  
DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA**

Dissertação de conclusão de curso apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* Mestrado Profissional em Segurança Pública Justiça e Cidadania da Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia como requisito final para obtenção do título de mestre, sob a orientação da Prof<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup> Ivone Freire Costa.

Salvador, BA  
2017

A851

Assunção, Laércio da Silva,

A mediação de conflitos e a sua aplicação no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia / por Laércio da Silva Assunção. – 2017.

101 f.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Ivone Freire Costa.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia. Faculdade de

**LAÉRCIO DA SILVA ASSUNÇÃO**

**A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A SUA APLICAÇÃO NO TRIBUNAL  
DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA**

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do grau de Mestre em Segurança Pública, Justiça e Cidadania, Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia.

Área de Concentração: Segurança Pública  
Linha de Pesquisa: Direitos Humanos e Cidadania

Aprovada em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

Ivone Freire Costa  
**Doutora em Ciências Sociais**  
Universidade Federal da Bahia

Sônia Cristina Lima Chaves  
**Doutora em Saúde Pública**  
Universidade Federal da Bahia

André Luis Nascimento dos Santos  
**Doutor em Administração**  
Universidade Federal da Bahia

Dedico este trabalho a minha mãe: Luzinete da Silva Assunção, *in memoriam*, criatura divina que lutou dia após dia para proporcionar a seus filhos uma vida digna, incentivando incansavelmente o crescimento por meio da educação.

Ao Dr. Anderson de Souza Bastos, Juiz de Direito, pela compreensão e apoio, Silvio Maia e Alberto Abbehusen pela ajuda na coleta dos dados junto ao NUPEMEC do TJBA, e a Professora Dr.<sup>a</sup> Sônia Chaves, que, apesar da limitação de tempo e espaço, contribuiu inegavelmente para a conclusão deste trabalho.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, tenho o dever moral de pedir desculpas a todos pela ausência, sobretudo a meus pais, meus irmãos e meus filhos, isto é, a minha família como um todo, a sanguínea e a afetiva, visto que tive que lutar a cada dia contra as minhas limitações enquanto ser humano e as adversidades da vida, para poder chegar até esta conclusão do curso de Pós-Graduação.

No entanto, saibam vocês que esta vitória não é só minha, mas de todos aqueles que contribuíram direta e indiretamente para que eu conseguisse alcançá-la. Chego com a certeza de que, na vida, a vontade humana é determinante para se chegar aonde o seu sonho leva.

*“A verdadeira viagem da descoberta não é achar novas terras,  
mas ver o território com novos olhos.”*

Marcel Proust

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

BJC - Balcão de Justiça e Cidadania

CEJUSC - Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos

CC - Código Civil

CF - Constituição Federal

CNMCJ – Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

NCPC – Novo Código de Processo Civil

NUPEMEC – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

SAJ – Sistema de Automação Judiciária

TJBA – Tribunal de Justiça do Estado da Bahia



## LISTA DE QUADRO

<b>Quadro 1</b>	Matriz de categorias para a entrevista semi-estruturada junto a informantes-chave para análise da mediação de conflitos no Cejusc do TJBA, de Salvador, 2016	<b>23</b>
<b>Quadro 2</b>	Número de atendimentos realizados nos Balcões de Justiça e Cidadania – CEJUSCs da Bahia entre 2007 a 2016	<b>65</b>
<b>Quadro 3</b>	Processos cadastrados no SAJ com o número de acordos entre os anos de 2015 e 2016 em Salvador-Bahia	<b>68</b>
<b>Quadro 4</b>	Bairros atendidos pelo projeto Balcão de Justiça e Cidadania CEJUSC	<b>70</b>
<b>Quadro 5</b>	Perfil dos mediadores entrevistados quanto à graduação, outras formações e atuação na área da mediação, 2016	<b>77</b>

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Série Histórica com Análise de Média Móvel (Tendência) de Acordos de Família Celebrados no Balcão de Justiça de Salvador-BA entre 2007 e 2016	<b>66</b>
<b>Figura 2</b>	Divórcios Consensuais nas Varas de Família de Salvador entre os anos de 2006/2016	<b>67</b>
<b>Figura 3</b>	Divórcios Consensuais nas Varas e Balcões entre os anos de 2006/2016 em Salvador-BA	<b>67</b>
<b>Figura 4</b>	Divórcios na Cidade de Salvador-BA entre os anos de 2006/2016	<b>67</b>
<b>Figura 5</b>	Número de Processos por matéria cadastrados no Sistema de Automação Judiciária no ano de 2016	<b>68</b>
<b>Figura 6</b>	Acordos Cadastrados no Sistema SAJ entre os anos de 2015 e 2016	<b>69</b>
<b>Figura 7</b>	Apresentação no mapa dos Bairros do BJC/CEJUSC em 2016	<b>70</b>
<b>Figura 8</b>	Fluxograma do procedimento realizado no BJC/CEJUSC	<b>73</b>
<b>Figura 9</b>	Mediadores Cadastrados no Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores em 29/12/2016	<b>74</b>
<b>Figura 10</b>	Capitais com maior número de Mediadores Cadastrados no Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores em 2016	<b>75</b>
<b>Figura 11</b>	Perfil dos 94 Mediadores Cadastrados em Salvador-BA em 29/12/2016	<b>75</b>
<b>Figura 12</b>	Fluxograma do procedimento realizado no BJC/CEJUSC	<b>76</b>

## RESUMO

Esse estudo analisou o potencial da mediação de conflitos como instrumento que contribui com a resolução do conflito existente entre as partes a partir da experiência do Projeto Balcão de Justiça e Cidadania do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. Além disso, descreveu o procedimento adotado no mencionado Projeto, revelando uma tendência que aponta para a diminuição da litigiosidade nos processos oriundos do campo do Direito de Família tendo em vista o aumento da procura das partes pela resolução consensual dos conflitos, e o papel do mediador como facilitador comunicacional. Para isso, foi realizado um estudo descritivo exploratório com abordagem quali-quantitativa onde foram entrevistados cinco mediadores e realizada análise documental e dos dados quantitativos das ações e acordos realizados entre 2007 e 2016, na cidade de Salvador, Bahia. Pode-se afirmar uma tendência de consolidação da prestação de serviço de autocomposição pré-processual na referida cidade, revelando uma tendência de mudança da cultura litigiosa para dos métodos autocompositivos. Contudo, esse estudo apontou limites da mediação no que se refere à impossibilidade de produzir o acordo e a resolução do conflito existente entre as partes, seja pelo fato do mediador não conduzir a sessão de mediação com a habilidade necessária e emprego das técnicas ensinadas no curso de formação, ou pelo fato da parte convidada a participar da mediação não estar disposta a assumir responsabilidades. Sugere-se estudos com foco na análise e acompanhamento de casos concretos a partir do ponto de vista dos usuários dos serviços.

**Palavras-chave:** Mediação de Conflitos. Balcão de Justiça e Cidadania. Cejusc. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

## ABSTRACT

This study analyzed the potential of conflict mediation as an instrument that contributes to the resolution of the conflict between the parties based on the experience of the Justice and Citizenship Counter Project of the Court of Justice of the State of Bahia. In addition, it described the procedure adopted in the aforementioned Project, revealing a trend that points to a decrease in litigation in Family Law cases in view of the increase in parties' demand for a consensual resolution of conflicts, and the role of the mediator As a communicational facilitator. For that, a descriptive exploratory study with qualitative-quantitative approach was conducted in which five mediators were interviewed and documentary analysis and quantitative data of the actions and agreements carried out between 2007 and 2016, in the city of Salvador, Bahia, were carried out. It can be affirmed a tendency of consolidation of the service rendering of pre-procedural self-composition in the said city, revealing a tendency of change of the culture litigious for the autocompositive methods. However, this study pointed to limits of mediation regarding the impossibility of producing agreement and resolution of the conflict between the parties, either because the mediator did not conduct the mediation session with the necessary skill and use of the techniques taught in the course Or the fact that the party invited to participate in the mediation is unwilling to assume responsibility. We suggest studies focusing on the analysis and follow-up of concrete cases from the point of view of the users of the services.

**Keywords:** Conflict Mediation. Justice and Citizenship Counter. Cejusc. Court of Justice of the State of Bahia.

## SUMÁRIO

	<b>APRESENTAÇÃO</b>	15
1	<b>INTRODUÇÃO</b>	17
2	<b>OBJETIVOS</b>	20
2.1	OBJETIVO GERAL	20
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
2.3	<b>METODOLOGIA</b>	21
3.1	<b>MÉTODO</b>	21
4	<b>MARCO CONCEITUAL</b>	24
4.1	OS MASC's, O ACESSO À JUSTIÇA E A REFORMA DO JUDICIÁRIO	24
4.2	OS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS EM ESPÉCIE	30
4.2.1	<b>Negociação</b>	31
4.2.2	<b>Conciliação</b>	32
4.2.3	<b>Arbitragem</b>	33
4.2.4	<b>A Mediação de Conflitos</b>	33
4.3	AS ESCOLAS DE MEDIAÇÃO	36
4.3.1	<b>A Escola de Negociação Assistida Baseada em Princípios/Havard</b>	36
4.3.2	<b>A Escola Transformativa</b>	37
4.3.3	<b>A Escola Circular Narrativa</b>	38
4.4	DA MODERNA TEORIA DO CONFLITO	38
4.5	FERRAMENTAS DA MEDIAÇÃO	42
4.6	O PROCESSO DE MEDIAÇÃO	50
4.7	A CAPACIDADE DA MEDIAÇÃO EM FACILITAR A COMUNICAÇÃO DAS PARTES À LUZ DA TEORIA DA AÇÃO COMUNICATIVA DE HARBARMAS	52
4.8	O PAPEL DO MEDIADOR: DA FORMAÇÃO TEÓRICA À PRÁTICA COMO FACILITADOR COMUNICACIONAL	55
4.8.1	A Necessidade de Capacitação e Habilidade Técnica do Mediador para Evitar Vícios no Procedimento	60

5	<b>RESULTADOS</b>	64
5.1	<b>O BALCÃO DE JUSTIÇA E CIDADANIA/CEJUSC DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA</b>	64
5.1.2	<b>Acordos de família celebrados</b>	68
5.2	PARCERIAS DO BALCÃO DE JUSTIÇA/CEJUSC NA CIDADE DE SALVADOR	69
5.3	O PROCEDIMENTO DE MEDIAÇÃO DESENVOLVIDO NO BALCÃO DE JUSTIÇA/CEJUSC DO TJBA	71
5.4	CADASTRO DE MEDIADORES JUDICIAIS	73
5.5	A MEDIAÇÃO NA PRÁTICA	77
6	<b>CONCLUSÃO</b>	90
	<b>REFERÊNCIAS</b>	93
	<b>APÊNDICES</b>	98
	<b>APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO</b>	99
	<b>APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA</b>	100

## APRESENTAÇÃO

O pesquisador, como Bacharel em Direito e especialista em direito e magistratura pela Escola de Magistrado da Bahia, advogado que, ao ser aprovado no concurso público para o Tribunal de Justiça da Bahia, teve a grata surpresa, após alguns anos, de trabalhar na Assessoria Especial da Presidência do aludido tribunal, setor responsável pela implementação dos métodos autocompositivos, passando a compreender os procedimentos de formalização próprios a esse universo. Nesse sentido, a mediação apresenta-se como uma boa proposta para lidar com os conflitos, sobretudo na área cível que costumam parar no Judiciário.

Assim, a presente investigação resulta de uma inquietação do pesquisador ao fazer o curso de mediador e de instrutor oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça, bem como das leituras de diversos autores sustentando o poder da mediação de conflitos em restabelecer a comunicação das pessoas e a possibilidade do diálogo desenvolvido ser capaz de fazê-las refletirem e ativamente construírem um acordo criativo para a solução do conflito.

A parte inicial da pesquisa foi bibliográfica, fazendo um estudo sobre a temática da mediação de conflitos dialogando de forma interdisciplinar com os campos do conhecimento correlatos.

O trabalho está estruturado com uma introdução delineando o objeto da pesquisa realizada, seguido dos objetivos, a metodologia e o método adotado; existindo 04 (quatro) objetivos específicos, que foram abordados no Marco Conceitual desenvolvido em seções, logo depois, apresentam-se o resultado encontrado na pesquisa e a conclusão da dissertação.

Na seção do Marco Conceitual, fez-se a introdução dos Métodos Adequados de Solução de Conflitos correlacionando-os com o acesso à justiça e a reforma do Judiciário como uma agenda internacional. Seguimos apresentando os MASCs em espécie descrevendo os mais conhecidos, dentre eles, a negociação, a conciliação, a arbitragem e o instituto da mediação de conflitos, seus conceitos, métodos e objetivos. Na próxima seção, foram apresentadas algumas das Escolas de Mediação, a Moderna Teoria do Conflito com as nuances que visa explicar as origens do conflito e suas causas. Na seção seguinte, apresentou as ferramentas mais utilizadas na mediação para provocar mudanças e buscar soluções criativas

nos casos apresentados pelas partes, pois, é necessário para se compreender a dinâmica realizada.

No terceiro momento, tratou-se do Processo de Mediação e suas fases, seguido do tópico que demonstra que a inserção da Teoria do agir comunicativo de Habermas tem grande utilidade na prática da mediação, visto que por meio da facilitação do diálogo entre as partes, o mediador, poderá gerar reflexões objetivando empoderar as pessoas envolvidas no conflito para construírem soluções responsáveis para suas vidas.

Em sequência, foi analisado o papel do mediador da formação teórica à prática como um facilitador comunicacional, considerando que a mediação promove uma reflexão sobre o olhar das pessoas sobre o conflito, de forma construtiva, sendo capaz de restabelecer a comunicação entre elas, e, por vezes, resolver o conflito de interesse. Ademais, discorreu-se sobre a necessidade de capacitação e habilidade técnica do mediador para evitar vícios no procedimento.

Por fim, foram apresentados os resultados da pesquisa, tendo como escopo dar um panorama do projeto Balcão de Justiça e Cidadania/CEJUSC do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, apresentando dados que apontam a diminuição da litigiosidade nos processos oriundos da área de Direito de Família tendo em vista o aumento da procura das partes pela resolução consensual dos conflitos. Ademais, foi feita uma análise do curso de capacitação de mediadores judiciais, demonstrando a importância do valor da aplicação das ferramentas no processo de mediação no restabelecimento da comunicação, na continuidade da relação intersubjetiva e na consecução do consenso entre as partes a ponto de cogitarem construir um acordo para pôr fim ao conflito de interesse.

Diante dessa explanação, o leitor vislumbra uma estrutura de movimentos nitidamente demarcados. Esses movimentos poderiam ser lidos independentemente, mas um não pôde se dar sem o outro, sua relação e encadeamento refletem um percurso de pesquisa.



## 1 INTRODUÇÃO

Nota-se um processo de transformação do Poder Judiciário para fazer frente à crescente demanda surgida com o advento da Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988, onde no inciso XXXV, do artigo 5º (BRASIL, 1988), o legislador buscou garantir o acesso dos cidadãos à justiça como um direito fundamental.

Desde então, o Ordenamento Jurídico pátrio vem, gradualmente, criando novos mecanismos para a solução da conflituosidade na sociedade, vislumbrando alcançar a tão propalada pacificação social e garantir o acesso à justiça.

Para tanto, faz-se necessário uma mudança de cultura dos agentes do campo jurídico objetivando prestigiar os métodos autocompositivos, sobretudo a mediação como meio adequado para dirimir os conflitos de interesses no Estado Democrático de Direito, bem como de participação ativa do cidadão nas decisões que gerem ganhos mútuos na sociedade (MENDES, 2014).

O Estado da Bahia tem sido vanguardista na mediação judicial em razão de ter começado este processo nos idos de 2003 com um projeto denominado Balcão de Justiça e Cidadania (BRAGA, 2006). O BJC foi concebido como um mecanismo de democratização do acesso à justiça, onde oferece às pessoas de baixa renda serviços gratuitos, a saber, Pensão de Alimentos, Divórcio Consensual, Dissolução de União Estável, Reconhecimento Espontâneo de Paternidade, Questões Cíveis referidas no art. 3º, da Lei nº 9.099/95 (BRASIL, 1995).

Cabe destacar que existem diversas unidades do Balcão de Justiça que oferece serviços de mediação judicial pré-processual - chama-se de pré-processual porque ainda não existe um processo judicial em curso - e orientação jurídica na Capital do Estado da Bahia, assim como no interior.

Com o advento da Lei de Mediação e o Novo Código de Processo Civil, a experiência do Balcão de Justiça e Cidadania foi reconhecida e passou a ter a denominação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC – BJC.

Nesta esteira, a Resolução 125, do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2010, a Lei de mediação<sup>1</sup> e o Novo Código de Processo Civil<sup>2</sup> estabeleceram que os Tribunais de Justiça criassem os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC, unidades do Poder Judiciário responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão, estimulando a autocomposição (WATANABE, 2014).

No Tribunal de Justiça do Estado da Bahia – TJBA, local onde foi realizada a pesquisa de campo, houve a criação, por meio da Resolução nº 24, de 11 de dezembro de 2015, dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSC), disciplinando que estas unidades seriam destinadas precipuamente à realização de sessões e audiências de mediação e conciliação, estabelecendo que as atividades do CEJUSC compreendem a autocomposição processual, pré-processual e o setor de cidadania.

Outrossim, a referida Resolução do Tribunal de Justiça da Bahia, estabeleceu que o CEJUSC pode ser instalado em associações de bairro, centros comunitários, instituições religiosas e de ensino, dentre outras, sendo permitida a atuação de agentes comunitários, psicólogos e assistentes sociais, podendo, ainda, funcionar em atividade itinerante.

Constata-se que os Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos foram pensados e criados para efetivar a política nacional de pacificação social por meio dos métodos adequados de resolução de conflito, objetivando uma mudança de cultura na sociedade, possibilitando a transição do paradigma litigioso, da competição, do perde-ganha para uma cultura de cooperação, de ganhos mútuos, de pacificação social, e, sobretudo do consenso, onde os cidadãos sejam os protagonistas das suas decisões e responsáveis pelas escolhas feitas, tudo isso sendo chancelado pelo Poder Judiciário, a fim de se alcançar a pacificação social e garantir a efetividade de direitos fundamentais (BEDAQUE, 2013).

Nesse sentido, cabe indagar se a prática da mediação de conflitos realizada no Balcão de Justiça e Cidadania/CEJUC da Comarca de Salvador do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia produz restabelecimento da comunicação das partes,

---

<sup>1</sup> Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

<sup>2</sup> Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015

bem como se o curso de formação de mediadores os capacita de maneira que possam utilizar as ferramentas da mediação para facilitar a comunicação e a negociação das partes para a resolução do conflito, assim como a repercussão dos acordos nos números de processos litigiosos na área de Direito de Família.

Portanto, o estudo da temática proposta nesta pesquisa assume destacado relevo em razão do Projeto Balcão de Justiça e Cidadania/CEJUSC do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia por meio da aplicação do instituto da mediação ser um instrumento de auxílio na resolução de conflitos nas comunidades, possibilitando o acesso à Justiça e a promoção da paz social, pois a mediação tem como característica propiciar oportunidade para a tomada de decisões pelas partes em conflito, utilizando técnicas que auxiliam a comunicação no tratamento das diferenças, de forma construtiva e interativa.

## 2 OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar o potencial da Mediação de Conflitos como instituto facilitador da comunicação das partes e a contribuição das ferramentas de mediação como instrumentos de resolução do conflito a partir da experiência do Projeto Balcão de Justiça e Cidadania/CEJUSC do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Descrever o Projeto Balcão de Justiça e Cidadania/CEJUSC, o processo, o instituto e as ferramentas mais utilizadas na mediação de conflitos;
- b) Descrever o papel do mediador da formação teórica a prática como um facilitador comunicacional;
- c) Caracterizar os resultados no restabelecimento da comunicação das partes na mediação de conflitos desenvolvida no TJBA, a resolução consensual dos conflitos e sua repercussão no número de processos litigiosos;
- d) Analisar a capacidade da mediação em facilitar a comunicação das partes à luz da teoria do conflito e da ação comunicativa de Habermas.

### 3 METODOLOGIA

Para análise da mediação como instituto facilitador da comunicação das partes e a utilização das ferramentas como instrumento que contribui na resolução do conflito a partir da experiência do Projeto Balcão de Justiça e Cidadania/CEJUSC do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia serão descritos a seguir os procedimentos utilizados de coleta e análise dos dados obtidos, bem como os principais marcos conceituais que balizaram a investigação.

#### 3.1 MÉTODO

Tratou-se de uma pesquisa descritiva e exploratória que, no tocante aos procedimentos técnicos, utilizou-se de análise documental e de levantamento de dados (GIL, 2008). A abordagem foi construída de natureza qualitativa por meio de entrevistas semi-estruturadas (apêndice). Os dados quantitativos foram quantificados na forma de gráficos e quadros para a melhor análise do fenômeno, após a análise documental e dos dados colhidos do NUPEMEC do TJBA, a fim de apontar os números de acordos celebrados na área de Direito de Família e a sua repercussão.

Por meio de entrevistas com 5 (cinco) mediadores judiciais foi analisada a experiência no BALCÃO/CEJUSC Pré-Processual da Comarca de Salvador do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e seus resultados para identificar o restabelecimento da comunicação das partes, bem como se o curso de formação de mediadores os capacita para utilizar as ferramentas da mediação para facilitar a comunicação e a negociação das partes para a resolução do conflito.

É válido ressaltar que a escolha das pessoas entrevistadas levou em conta, sobretudo, as que atuaram na realização da mediação de conflitos e participaram do curso de capacitação oferecido pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

Após a coleta dos dados deu-se início ao exame por meio de análise de conteúdo (BARDIN, 2009), sendo efetuada a pré-análise de todo material coletado nas entrevistas, fazendo uma leitura flutuante, com o objetivo de organizá-lo com base nas categorias de análise, definindo-se o seu corpus. Na segunda fase, procedeu-se a exploração do material coletado, realizando-se o recorte em unidades de registro, mediante a seleção das falas a serem analisadas, de acordo com as

categorias de análise, para então, concluirmos com a precisão dos objetivos da análise e a inferência dos resultados.

Para tal, restam elencados como categorias de análise: a capacitação, concepção sobre mediação, comunicação e ferramentas, conforme quadro 1.

Esclarecida a escolha das categorias de análise da presente pesquisa, faz-se necessário salientar que o processo de análise tomou como parâmetro a resposta dos entrevistados no tocante às categorias acima elencadas, realizando-se a inferência mediante o relacionamento das respostas com o aporte teórico utilizado pela presente investigação.

O processo de análise obedeceu à sequência das entrevistas e de acordo com a ordem das categorias do quadro de análise, tendo sido realizadas as entrevistas com mediadores judiciais capacitados pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e que realizaram estágio nas unidades do Balcão/Cejusc na Cidade do Salvador.

O percurso metodológico tem como característica a triangulação de métodos embasados na avaliação de programas sociais e na utilização de métodos interdisciplinares para a investigação da realidade. O uso da triangulação exige a combinação de múltiplas estratégias de pesquisa capazes de apreender as dimensões qualitativas e quantitativas do objeto, atendendo tanto os requisitos do método qualitativo, ao garantir a representatividade dos grupos social que forma o universo da pesquisa, quanto às ambições da abordagem quantitativa, ao oportunizar o conhecimento da magnitude, cobertura e eficiência da prática da mediação de conflitos no Projeto Balcão de Justiça e Cidadania/CEJUS do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (MINAYO, 1992).

Outrossim, foi realizada uma análise documental a partir do manual de procedimento e atendimento do Balcao de Justiça e Cidadania/Cejusc, disponibilizado no site do Tribunal de Justiça da Bahia.

**Quadro 1.** Matriz de categorias para a entrevista semi-estruturada junto a informantes-chave para análise da mediação de conflitos no Cejusc do TJBA, em de salvador, 2016.

<b>Categoria</b>	<b>Pergunta</b>
Capacitação	Houve treinamento em mediação? Conte-me como. Aprendeu a utilizar as ferramentas da mediação no curso? Após o curso se sentiu apto para mediar um conflito? Onde foi o local do estágio?
Concepção sobre mediação	O que é mediação para você?
Comunicação	As partes se comunicavam? As partes passaram a se comunicar? As partes saíram da mediação se comunicando?
Ferramentas	Quais ferramentas você costuma utilizar na sessão de mediação? Qual o resultado? Tem alguma ferramenta que você utiliza que contribui na aproximação das partes e na melhoria da comunicação? Se sim, qual e como ela é utilizada? Narre um caso prático com utilização das ferramentas?

Por fim, é também apresentado um panorama do processo de Mediação de Conflitos pré-processual na Comarca de Salvador desenvolvido no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia desde a capacitação dos Mediadores Judiciais até a atuação prática nas resoluções dos casos concretos apresentados à instituição analisada e sua repercussão no número de processos litigiosos, propondo-se respostas aos questionamentos suscitados, com respaldo na pesquisa qualitativa de indícios quantitativos.

## 4 MARCO CONCEITUAL

Na seção do Marco Conceitual, fez-se a introdução dos Métodos Adequados de Solução de Conflitos correlacionando-os com o acesso à justiça e a reforma do Judiciário como uma agenda internacional. Seguimos apresentando os MASCs em espécie descrevendo os mais conhecidos, dentre eles, a negociação, a conciliação, a arbitragem e o instituto da mediação de conflitos, seus conceitos, métodos e objetivos. Na próxima seção, foram apresentadas algumas das Escolas de Mediação, a Moderna Teoria do Conflito com as nuances que visa explicar as origens do conflito e suas causas. Na seção seguinte, apresentou as ferramentas mais utilizadas na mediação para provocar mudanças e buscar soluções criativas nos casos apresentados pelas partes, pois, é necessário para se compreender a dinâmica realizada.

No terceiro momento, tratou-se do Processo de Mediação e suas fases, seguido do tópico que demonstra que a inserção da Teoria do agir comunicativo de Habermas tem grande utilidade na prática da mediação, visto que por meio da facilitação do diálogo entre as partes, o mediador, poderá gerar reflexões objetivando empoderar as pessoas envolvidas no conflito para construírem soluções responsáveis para suas vidas.

Em sequência, foi analisado o papel do mediador da formação teórica à prática como um facilitador comunicacional, considerando que a mediação promove uma reflexão sobre o olhar das pessoas sobre o conflito, de forma construtiva, sendo capaz de restabelecer a comunicação entre elas, e, por vezes, resolver o conflito de interesse. Ademais, discorreu-se sobre a necessidade de capacitação e habilidade técnica do mediador para evitar vícios no procedimento.

### 4.1 OS MASC's, O ACESSO À JUSTIÇA E A REFORMA DO JUDICIÁRIO

Os Métodos Adequados de Solução de Conflitos - MASCs são garantias constitucionais, na medida em que o acesso à justiça é um direito fundamental consagrado pela Constituição de 1988<sup>3</sup>, estando, portanto, na base de todos os

---

<sup>3</sup> Dirley da Cunha Júnior estabelece os contornos sobre direitos fundamentais [...] podemos conceituar como aquelas posições jurídicas que investem o ser humano de um conjunto de



outros direitos, visto que para se garantir um direito previsto na lei é preciso, por vezes, ingressar com ações no judiciário ou se valer dos MASCs.

É de conhecimento público que a crise que o sistema judiciário enfrenta atinge praticamente todos os estados do Brasil. Hoje, nós encontramos um Judiciário desgastado por fatores como morosidade, deficiência, ineficiência, entraves processuais, estruturais, procedimentais, um número elevado de processos, de recursos, sem falar nas custas elevadas, além da falta de motivação de muitos servidores públicos, seja pela falta de capital humano para a resposta célere aos conflitos de interesses, seja pela falta de condições adequadas para a melhor prestação dos serviços públicos.

A utilização dos MASCs pode ser um caminho a ser seguido pelo sistema jurídico para minimizar os problemas da crise do sistema judiciário. Ressalte-se que os MASCs não têm a pretensão de substituir as atividades jurisdicionais, mas servir como mais uma porta a ser aberta na busca pelo acesso à justiça. A redução do volume de serviços do Judiciário seria, então, uma consequência importante desse resultado social, mas não seu objetivo fundamental. Assim, os MASCs representam uma forma mais econômica, célere e eficiente de solução de litígios, dentro do contexto da instituição de políticas públicas para o tratamento adequado de conflitos de interesses.

E aqui é preciso considerar que incumbe ao Estado popularizar o acesso à Justiça para o cidadão, informando-o das vantagens e garantias dos MASCs como uma política pública de implantação e conscientização de todos. Quanto a isso, a utilização dos MASCs representaria, na verdade, a publicização da função exercida pelo particular, ou seja, as atividades dos particulares são revestidas de caráter público (MEIRELLES, 2007). Assim, temos que o acesso à justiça será garantido, efetivamente, através da conjugação de iniciativas que envolvam soluções de conflitos tanto judicialmente como extrajudicialmente de maneira eficiente, bem

---

prerrogativas, faculdades e instituições imprescindíveis a assegurar uma existência digna, livre, igual e fraterna de todas as pessoas. [...] são direitos que se apresentam como fundamentais em duplo sentido: de um lado, porque são essenciais aos homens em sua convivência com os outros homens; de outro lado, porque eles representam os pilares ético-político-jurídicos do Estado, fornecendo as bases sobre as quais as ações dos órgãos estatais se desenvolvem, em cujos limites se legitimam comportamentos positivos do Estado. (Curso de Direito Constitucional, p.518).

como de modo que se vá além do acesso meramente formal para garantir inclusão e pacificação social e, por conseguinte, a verdadeira promoção à Justiça.

Com efeito, o acesso à justiça, em verdade, não significa exclusivamente permitir a instauração de um processo judicial, mas, sobretudo, a adoção de medidas como a educação e a conscientização em direitos fundamentais e cidadania, para que se possa oportunizar um método justo, adequado, transparente, rápido, barato, simples, efetivo e democrático. (MARMELSTEIN, 2014).

Logo, vale dizer que o disposto no artigo 5º, XXXV<sup>4</sup>, da Constituição Federal (BRASIL, 1988) é muito mais abrangente que o acesso ao Poder Judiciário e suas instituições por lesão a direito. Vai além, enquadrando-se aí também a ameaça de direito, e segue-se com uma enorme gama de valores e direitos fundamentais do ser humano.

Na contemporaneidade, o ritmo acelerado de mudança da sociedade tem implicações nas funções do Estado, na ideia cunhada por Rousseau chamada de contrato social, que atualmente substitui valores de responsabilidade social por valores de responsabilidade individual, e na cientifização e biologização da vida social, geradoras de fenômenos multidimensionais e de desigualdades no acesso à justiça e recursos (BOFF, 2002).

Para Cappletti e Garth (2002), O conceito de acesso à justiça tem sofrido uma transformação importante, correspondentes a mudanças equivalentes no estudo e ensino do processo civil, nos estados liberais “burgueses” do século dezoito e dezenove, os procedimentos adotados para solução dos litígios refletiam filosofia essencialmente individualista dos direitos, então vigorante. Direito ao acesso à proteção judicial significava essencialmente o direito formal do indivíduo agravado de propor ou contestar uma ação. A teoria era de que, embora o acesso à justiça pudesse ser um “direito natural”, os direitos naturais não necessitavam de uma ação do Estado para sua proteção.

A problemática do direito de acesso à justiça se fez perceber mais intensamente nos Estados liberais burgueses dos séculos XVIII e XIX. O embrião do direito ao acesso à justiça, porém, pode ser apreendido no período antigo, pois se visualizam no Código de Hamurabi as primeiras garantias que podem ser entendidas

---

<sup>4</sup> XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

como inibidoras de opressão entre os indivíduos, bem como o incentivo a estes a procurarem a instância judicial, no caso, o próprio soberano (MORAES, 2013).

Com o passar dos anos, nota-se, que o direito ao acesso à justiça vem adquirindo novo *status* no Brasil com o advento da Constituição de 1988, ganhando cada vez mais notoriedade, buscando a sua efetividade de forma ampla, passando a ser entendido como um direito essencial e garantidor dos direitos humanos.

Mauro Cappelletti e Bryan Garth (2002) apontam três fases distintas do acesso à justiça, sendo a primeira relacionada à incorporação dos pobres e dos hipossuficientes culturais, a segunda pelos novos interesses e a terceira pelos novos mecanismos de tratamento de controvérsias, considerando tais fases como ondas renovatórias<sup>5</sup>.

Nessa perspectiva, a efetividade do acesso à justiça não significa que o Poder Judiciário vai ocupar espaços e agir sempre, mas intervir se e, quando necessário, como uma espécie de última razão a ser invocada e com o intuito de reequilibrar as relações sociais, possibilitando, assim, o envolvimento dos cidadãos no processo de tomada de decisão e resolução do conflito, instaurando um verdadeiro tribunal com múltiplas portas, possibilitando várias formas para a solução dos conflitos (SPENGLER, 2013).

Desse modo, ao longo da história, o acesso à justiça, vem evoluindo e se modificando acompanhando os avanços dos direitos humanos, passando de um direito meramente formal, característico dos direitos liberais do século XVIII, para um direito social e concreto, garantido pelo Estado para todos os cidadãos. Passando-se de um direito individual para coletivo, preocupando-se com a eficiência e efetividade da prestação jurisdicional de forma ampla, possibilitando novas estratégias aos tratamentos de conflitos e a implantação dos meios adequados de solução de conflitos, dentre eles a negociação, mediação, conciliação e a arbitragem.

Nota-se que a preocupação com os problemas sociais, decorrentes principalmente pelo fenômeno da globalização dos mercados, está cada vez mais em evidência, gerando debates entre as organizações nacionais e internacionais,

---

<sup>5</sup> A metáfora das ondas caracterizou o movimento de acesso à justiça em três ondas específicas, ou seja, em três momentos históricos cuja predominância dos discursos tendiam e visavam a determinado ponto.

governos e a sociedade como um todo. É preciso que os atores sociais envolvidos estejam munidos de condutas humanizadas e conscientes, conduzindo todo o processo com ética e responsabilidade social, adotando práticas de valores e transparência, valorizando todos os indivíduos, independente de limitações e dificuldades econômica.

Para Boaventura de Sousa Santos os estudos sociojurídicos voltados para o tema do acesso à justiça têm revelado, em vários países, a inserção de reformas processuais ou na estrutura do sistema de justiça objetivando universalizar o acesso (SANTOS, 2011, p. 49).

Desse modo, o acesso à justiça visa principalmente resguardar direitos fundamentais e humanos. Nesta perspectiva, também possibilita a participação ativa dos cidadãos vez que utilizam os Meios Adequados de Resolução de Conflitos para solucionar os conflitos de interesses porventura existentes na sociedade, garantido, assim, a pacificação social.

No entanto, não podemos deixar de registrar que existiu uma agenda internacional captaneada pelo Banco Mundial, conforme consta nos documentos oficiais denominados de *WORLD BANK TECHNICAL PAPER 280 E WORLD BANK TECHNICAL PAPER 319*, o qual impôs aos países da América Latina e o Caribe uma reforma da legislação e no Poder Judiciário objetivando modernizá-lo para atender as demandas internacionais e integrar economicamente os países e regiões em prol dos interesses preconizados pelas organizações internacionais, assim como do neoliberalismo. Na implementação da mediação nos países que fazem parte da América Latina e Caribe foi desconsiderada especificidades locais e regionais na implantação, apontando a existência de consensos em torno de direcionamento econômico-político na região (SANTOS, 2008).

Ademais, o modelo de reforma a ser adotada pelo Judiciário na América Latina e Caribe, deveria observar as estratégias já utilizadas na administração de Judiciários de países desenvolvidos. Defende Santos (2008) que as motivações da agenda internacional teria um caráter eminentemente econômico, tendo em vista a emergência da globalização financeira almejada pelas instituições de Bretton Woods, não desprezando, contudo, que a aludida agenda contribuiu com questões importantes na estrutura dos Judiciários latino-americanos.

Segundo Santos (2008, p. 98), na agenda de reforma do Judiciário Brasileiro, a qual se aproximou bastante das prescrições emanadas pelo Banco Mundial para a

reforma do Judiciário na América Latina, figuram onze itens, a saber:

a) a implementação da reforma constitucional do Judiciário; b) reforma do sistema recursal e dos códigos de procedimentos; c) maior aporte para a Defensoria Pública e a melhoria no acesso à Justiça; d) implementação e ampliação dos Juizados especiais e da Justiça itinerante; e) execução fiscal mais célere; f) precatórios mais céleres; g) maior aporte da atuação estatal nas graves violações contra Direitos Humanos; h) informatização dos Judiciários; i) produção de dados e indicadores estatísticos; j) coerência entre a atuação administrativa e as orientações jurisprudenciais já pacificadas; l) incentivo à aplicação de penas alternativas.

Ademais, ficou evidenciado na referida pesquisa, que o Banco Mundial sugere no final do trecho do documento WTP 319 (SANTOS, 2008, p. 84 *apud* WORLD BANKBANCO MUNDIAL, p. 37, 1996), a implantação de formas alternativas de resolução de conflitos, hoje consideradas pela doutrina como métodos adequados de solução de conflitos, como, por exemplo, a mediação, a arbitragem, a conciliação, defendendo que seria formas de acesso à justiça. Vejamos :

[...] o Banco sugere a inclusão de formas alternativas de resolução de conflitos, que venham a ser uma tecnologia jurídico-social oriunda do Direito americano e que tem sido difundida pelo mundo todo. A partir das ADRs (Alternative dispute resolution), as próprias partes podem, extrajudicialmente e amigavelmente, administrar e solucionar seus conflitos sem a presença da figura do juiz. O discurso do Banco Mundial sugere que as ADRs, além de diminuir as formalidades dos julgados, é também uma metodologia que oportuniza aumentar o acesso ao Judiciário para os mais pobres, devido ao seu baixo custo pela possibilidade da ausência de advogados. O Banco alerta sobre a existência de várias modalidades alternativas de resolução de conflitos, no entanto, para fins desse documento sobre a reforma apontou as principais metodologias: a) arbitragem; b) mediação; c) conciliação; e d) justiça de paz. Ao longo do tópico de acesso à Justiça, o Banco sugere outras medidas que possibilitem a diminuição de barreiras para este acesso. Assim, a diminuição de

alguns custos do processo, a implementação de programas de assistência jurídica, a implantação de cortes de pequenas causas, da mesma forma que o uso de mecanismos coletivos de ação pública, podem auxiliar na efetivação do acesso à Justiça de modo universal.

Concluimos, portanto, que o acesso à justiça e a reforma do judiciário Brasileiro, com base na pesquisa realizada pelo Professor André Luiz Nascimento dos Santos, fizeram parte de uma política regional fruto da agenda de organizações internacionais e, sobretudo, do Banco Mundial, visando o direcionamento econômico-político e a integração dos países numa mesma política neoliberal, inclusive estimulando a implantação dos Métodos Adequados de Solução de Conflitos (SANTOS, 2008).

#### 4.2 OS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS EM ESPÉCIE

Os Métodos Adequados de Solução de Conflitos mais utilizados no campo do Direito são: negociação, conciliação, mediação e arbitragem. Vale frisar que tais meios não excluem a atuação do Poder Judiciário, mas apenas possibilita que as partes possam solucionar os conflitos de outras formas.

A negociação, a conciliação e a mediação são métodos autocompositivos, visto que as próprias partes chegam juntas ao consenso e solucionam o conflito. Já a arbitragem e a Jurisdição são meios heterocompositivos, pois existe uma terceira pessoa desinteressada no conflito para decidir pelas partes, substituindo, portanto, as suas vontades.

Fernanda Tartuce (2016) faz a distinção do que seria autocomposição e heterocomposição nos seguintes termos.

A possibilidade de que as partes resolvam, isoladamente ou em conjunto, uma saída para o conflito encerra a hipótese de autocomposição (TARTUCE, 2016, p. 25).

Fala-se em heterocomposição (heterotutela ou meio adjudicatório) para se referir ao meio de solução de conflitos em que um terceiro imparcial alheio ao conflito, define a resposta com caráter impositivo em relação aos contendores (TARTUCE, 2016, p. 55).

Petronio Calmon (2015) , por sua vez, conceitua e diferencia a autocomposição da heterocomposição nos seguintes termos:

Autocomposição é a solução do litígio por decisão consensual das próprias pessoas envolvidas no conflito. Distingue-se da tutela jurisdicional porque enquanto esta é uma solução heterocompositiva exercida mediante a imposição de um terceiro imparcial, na autocomposição não há imposição e a solução é parcial (por obra dos próprios envolvidos). Distingue-se da autotutela porque enquanto esta é imposta por uma das partes, a autocomposição é fruto do consenso (CALMON, 2015, p. 47).

#### 4.2.1 NEGOCIAÇÃO

A negociação acontece quando as partes diretamente conversam sobre o conflito de interesse, sem o auxílio de terceiros, objetivando solucioná-lo.

Leciona também Fernanda Tartuce (2014) sobre a negociação.

A negociação pode ser entendida como a comunicação estabelecida diretamente pelos envolvidos com avanços e retrocessos, em busca de um acordo ; trata-se do mais fluido, básico e elementar meio de resolver controvérsias, e também o menos custoso (TARTUCE, 2014, p. 70-71).

Já Petronio Calmon (2015) destaca que na negociação existe uma conversa direta entre os interessados.

Negociação é o mecanismo de solução de conflitos com vistas à obtenção da autocomposição caracterizado pela conversa direta entre os envolvidos sem qualquer intervenção de terceiro como auxiliar ou facilitador (CALMON, 2015, p. 105).

Vale ressaltar que existem profissionais que são contratados pelas partes para poderem negociar por elas, sendo pessoas que possuem formação técnica para atuar como negociadores. Destaque-se, por oportuno, que a Universidade com

maior tradição na formação de negociadores é a *Business School de Harvard*, que formam profissionais habilitados para negociar, principalmente, na área comercial, com valores que chegam aos bilhões de dólares.

#### 4.2.2 CONCILIAÇÃO

A conciliação é forma de resolução de conflitos na qual as partes, auxiliadas por um terceiro – chamado de conciliador, negociam no sentido da composição de um acordo, sendo certo que todos os envolvidos atuam de forma participativa, sendo as partes protagonistas, porém o conciliador poderá sugerir possibilidade de acordo, quando as partes sozinhas tiverem dificuldade em criar formas de soluções para o conflito.

Por tal técnica de autocomposição, um profissional imparcial intervém para, mediante atividade de escuta e investigação, auxiliar os contedores a celebrar um acordo, se necessário expondo vantagens e desvantagens em suas posições e propondo saídas alternativas para a controvérsia, sem, todavia, forçar a realização do pacto (TARTUCE, 2016, p. 48).

Entende-se como conciliação a atividade desenvolvida para incentivar, facilitar e auxiliar a essas mesmas partes a chegarem a um acordo, adotando porém, metodologia que permite a apresentação de proposição por parte do conciliador, preferindo-se, ainda, utilizar este vocabulo exclusivamente quando esta atividade é praticada diretamente pelo juiz ou por pessoa que faça parte da estrutura judiciária especificamente destinada a este fim (CALMON, 2015, p. 139).

A Conciliação é indicada para os casos em que as partes envolvidas no conflito de interesse não possuem relações interpessoais anteriores, ou seja, quando o contato entre as mesmas é pontual, eventual, como ocorre em uma batida de trânsito ou uma relação de consumo em uma empresa.



#### 4.2.3 ARBITRAGEM

A arbitragem é a forma de resolução de conflito na qual as partes, voluntariamente, escolhem um terceiro (árbitro) que, após o procedimento adequado, prolatará uma sentença arbitral (irrecorrível, salvo em casos de nulidade), de sorte que a decisão prolatada será imposta e aceita pelas partes.

Para Fernanda Tartuce a arbitragem consiste:

Em um antigo método de composição de controvérsias. Na arbitragem, a decisão sobre o conflito será proferida por uma pessoa de confiança, mas equidistante em relação às partes; o árbitro, embora desprovido de poder estatal (porquanto não integrante do quadro dos agentes públicos), profere decisão com força vinculante (TARTUCE, 2016, p. 56).

Já Petronio Calmon, por seu turno, consigna que:

Assim como a jurisdição estatal, a arbitragem é um mecanismo heterocompositivo de solução de conflitos, pois por ela um terceiro imparcial certifica o direito, caso existente, fixando a forma de sua exata satisfação (CALMON, 2015, p. 90).

Nesse sentido, o art. 18, da Lei 9.307/96 (Lei de Arbitragem) dispõe que o árbitro é um juiz de fato e de direito, e a sentença que proferir não fica sujeita a recurso ou a homologação pelo Poder Judiciário.

O procedimento arbitral pode ocorrer com apenas um árbitro singular ou com três árbitros (um presidente e dois co-árbitros) em decisão colegiada.

#### 4.2.4 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Para efeito deste trabalho, daremos ênfase neste Método Adequado de Solução de Conflito e acreditamos que a mediação de conflitos é uma negociação assistida por um terceiro neutro e imparcial, que facilita a comunicação e interação entre as partes no sentido de restabelecer a comunicação entre elas buscando a

construção de consenso<sup>6</sup>.

Na definição proposta por Christopher W. Moore acerca da mediação:

A mediação é geralmente definida como a interferência em uma negociação ou em um conflito de uma terceira parte aceitável, tendo um poder de decisão limitado ou não-autoritário, e que ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação às questões em disputa. Além de lidar com questões fundamentais, a mediação pode também estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança e respeito entre as partes ou encerrar relacionamentos de uma maneira que minimize os custos e os danos psicológicos(MOORE,1998, p. 29).

Fernanda Tartuce, por sua vez, define a mediação de conflito, da seguinte forma:

Mediação é o meio consensual de abordagem de controvérsias em que uma pessoa isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação entre as pessoas para propiciar que elas possam, a partir da restauração do diálogo, encontrar formas produtivas de lidar com as disputas (TARTUCE, 2016, p. 51).

Neste Método o mediador utiliza técnicas por meio de ferramentas para viabilizar a comunicação entre os envolvidos, sem emitir juízo de valor, sem avaliar ou formular propostas a fim de que as partes identifique interesses comuns para viabilizar um possível acordo.

Cabe ao mediador estimular as partes a retomarem o diálogo para que, por si só, consigam uma solução pacífica e reciprocamente aceitável para a questão conflituosa.

De acordo com BOMFIM (2008), o papel do mediador é conseguir criar um ambiente favorável para uma comunicação produtiva entre as partes, visto que representa um agente transformador de relações humanas a fim de viabilizar um possível acordo entre os envolvidos no conflito.

O que se busca na mediação é a manutenção das relações das partes envolvidas no conflito, através da retomada do diálogo entre elas. Uma vez retomado o diálogo, o acordo é quase uma consequência inexorável (BOMFIM, 2016, p. 26).

---

<sup>6</sup> Art. 1, Parágrafo único. Da Lei N. 13.140/2015. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Nota-se que o acordo também é o objetivo da mediação. Mas um objetivo a ser alcançado pelas partes após serem trabalhados os problemas relacionados a comunicação de modo a restabelecer o diálogo delas.

Nesta esteira, frise-se, a mediação é indicada para os casos de relações interpessoais continuadas, onde as partes possuem vínculo anterior e a manutenção dos vínculos é recomendada para uma melhor convivência entre os envolvidos no conflito de interesses, como é o caso, por exemplo, das relações familiares, condominiais, entre sócios de uma empresa, ou qualquer outra onde as pessoas envolvidas no conflito tenham que manter uma relação interpessoal regular, nos termos do art. 165, do Novo Código de Processo Civil (BRASIL, 2015).

Na mediação, trabalha-se todos os fatos relacionados ao conflito trazido pelas partes para a sessão de mediação, sejam fatos jurídicos ou não, inclusive os fatos relacionados às emoções e sentimentos das partes, razão pela qual a doutrina identifica nos conflitos submetidos à mediação a perspectiva jurídica e/ou sociológica, nesta última, por vezes, não é enfrentada e solucionada pelo Poder Judiciário os problemas subjacentes podendo resultar em novos problemas futuros, visto que em determinados casos resolve-se o processo mas não o conflito.

Registre-se que no ambiente da mediação todos os elementos trazidos pelas partes, porque julgam importante para eliminação do conflito, são levados em consideração, permitindo, portanto, que a metodologia de trabalho para sua eliminação alcance não só o conflito formal tratado no processo judicial tradicional pelo juiz, mas também o litígio social, pois esse, no mais das vezes, é a mola propulsora para a propositura da ação judicial e impeditivo da harmonia entre as partes.

Neste trabalho, parte-se do pressuposto de que o mediador assume a responsabilidade de facilitar o diálogo de forma imparcial e desinteressada, e, a partir do emprego das técnicas ou ferramentas da mediação ajuda as pessoas a se ouvirem de modo a compreenderem o porquê das atitudes do outro, as razões das pessoas pensarem e agirem de determinada maneira e ressignificar seu ponto de vista em busca de um consenso.

Por isso, a mediação de conflitos, inicialmente, visa recuperar o diálogo entre as partes, a fim de restabelecer a comunicação, possibilitando um ambiente favorável para que as pessoas envolvidas no conflito possam, valendo-se da autonomia das suas vontades, resolvê-lo de forma ampla, de sorte que, para tanto, o

mediador por meio das técnicas ou ferramentas tentará restabelecer o diálogo e, posteriormente, estimulará a resolução do conflito pelas partes.

### 4.3 AS ESCOLAS DE MEDIAÇÃO

Nesta etapa do trabalho, por oportuno, cabe destacar que não existe um conceito único de mediação, tampouco método melhor que outro, ou consenso quanto as suas características e finalidades. O que acaba refletindo numa diversidade de pensamentos e olhares, existindo diversas escolas de mediação, o que revela distintas abordagens ideológica. Inclusive, as escolas de mediação têm um caráter conceitual e metodológico próprio, descrevendo e prescrevendo como a mediação deve ser realizada em dada vertente. No entanto, frise-se, não se pode acreditar que existe uma abordagem metodológica mais correta do que outra; a seguir apresentamos de forma susinta algumas escolas<sup>7</sup> de mediação com o objetivo de possibilitar ao leitor conhecê-las.

#### 4.3.1 A Escola de Negociação Assistida Baseada em Princípios/Havard

A mediação é uma negociação facilitada ou assistida, sendo necessário analisá-la sob dois tipos de abordagem: adversarial e a de solução de problemas. A vertente adversarial acredita que a negociação é focada em recursos limitados, como, por exemplo, o dinheiro, onde as partes deverão decidir o que fazer, como irá partilhar; desse modo, os objetivos das partes entrarão em conflito, visto que o que uma ganhará a outra poderá acreditar que estará perdendo. Já a abordagem não adversarial, por sua vez, procura identificar e compor os interesses subjacentes dos

---

<sup>7</sup> Bush e Folger distingue as escolas apresentado sobre os seguintes aspectos do processo de mediação: the satisfaction story (considera a mediação uma ferramenta para satisfazer os interesses das partes e reduzir a morosidade e volume de processos nas cortes, promovendo justiça de mais qualidade aos casos individuais); the social justice story (mediação como um veículo para que as partes e comunidades melhor sed organizem em torno de interesses comuns e obtenham um tratamento socialmente mais justo), the oppression story (mediação como uma forma de controle e opressão social) e the transformative story (mediação como uma forma de transformar qualitativamente a interação entre as partes). (BUSH, Robert Baruch, FOLGER, Joseph. p. 8-9, 2005).

envolvidos, qual seja, o verdadeiro motivo que levou a surgir o conflito. O modelo da Escola de Harvard focou neste segundo modelo (RISKIN, 1996, pp. 13-14).

Para a Escola de Harvard<sup>8</sup> a negociação é uma estratégia básica de se conseguir o que se quer de outrem. Sendo a negociação uma comunicação bilateral concebida para chegar a um acordo, quando os envolvidos têm alguns interesses comuns e outros opostos.

#### **4.3.2 A Escola Transformativa**

Na perspectiva da Escola Transformativa, os conflitos devem ser vistos não como problema, mas como uma oportunidade para transformação das partes, tanto no sentido de autoconhecimento, como no de reconhecimento da importância do outro. Defende-se os teóricos que o conflito não desaparece apenas se transformam. Assim, as pessoas envolvidas no conflito devem aprender que no mundo o conflito é inevitável e com base no empoderamento pessoal criam a percepção do seu valor e a capacidade de tomar as próprias decisões para lidar com o conflito de interesse (GABBAY, p. 55, 2013).

Robert Bush e Joseph Folger advogam que o empoderamento das partes e o reconhecimento do outro com foco na capacidade de transformar qualitativamente a interação conflituosa de uma visão destrutiva e negativa para outra positiva e construtiva, possibilitando, assim, que os indivíduos fiquem mais confiantes em si e ao mesmo tempo mais abertos a perceber o outro, gerando uma transformação individual e social das relações (BUSH, FOLGER, 2005, pp. 13-14).

Para Luiz Warat, (p. 31, 2001) a finalidade da mediação transformativa não seria o acordo, e sim a transformação das pessoas e seus sentimentos, o que seria

---

<sup>8</sup> O método de negociação baseada em princípio desenvolvido pelo Projeto de Negociação de Harvard, consiste em deliberar sobre as questões em pauta levando em conta os seus méritos e não promovendo um processo de ragateio focado naquilo que cada lado afirma que fará ou deixará de fazer. o método sugere que se busquem ganhos mútuos, sempre que possível, e que, no caso de conflito de interesses, se insista em que o resultado tenha por base padrões justos, independentes das vontades de cada lado. O método de negociação baseada em princípios é duro em relação aos métodos, afável em relação às pessoas. A negociação baseada em princípios mostra como obter o que lhe e de direito sem ser indigno. Permite a você ser justo e, ao mesmo tempo, ficar protegido daqueles que desejam tirar vantagem de sua correção. (FISHER, Roger & URY, William, p. 22, 2014).

a única forma de modificar e resignificar os conflitos, visto que eles nunca desaparecem completamente, apenas se transformam, sendo o ofício do mediador ajudar os envolvidos para que passem a enxergar o outro e a si mesmo, sem considerar o conflito como algo externo aos sujeitos envolvidos. Nesta perspectiva, sustenta o referido autor, que o mediar seria um psicoterapeuta de vínculos conflitivos, pois, devem ajudar as partes a perceberem seus sentimentos e construam vínculos, de modo autônomo e holístico, considerando sua identidade e sensibilidade.

Desse modo, a conexão relacional e a capacidade de transformar a interação das pessoas em relação ao conflito são elementos centrais da mediação transformativa, de sorte que as pessoas percebam seus conflitos e criem uma solução em que elas sejam capazes de lidar com a conflituosidade inerente à sua relação no presente e no futuro.

#### **4.3.3 A Escola Circular Narrativa**

Esta escola tem como foco a história e narrativa dos conflitos pelas partes, considerando o contexto linguístico em que estão inseridos para criar uma circularidade relacional e discursos convergentes. A teoria da comunicação e dos sistemas tem grande importância para essa escola, sendo levado em consideração os elementos de expressão verbal e não verbal. O processo de mediação narrativa inclui caminhos de desconstrução e reconstrução, identificando-se o discurso dominante e o alternativo como premissa para a construção de nova narrativa, pois para cada parte a sua história é verdadeira, sendo assim, o papel do mediador é construir uma história alternativa que permita os envolvidos enxergar o problema por outro prisma e compor o conflito (COBB, 2011, pp. 35-62).

No Brasil não existe um modelo de escola exclusivo a ser utilizado em todos os casos, cabendo ao mediador apresentar as partes os modelos que puderam ser trabalhados, deixando-as conscientes sobre os objetivos, premissas e práticas de cada modelo. O mais importante é que as partes estejam de acordo com a forma de mediação a ser utilizada, inclusive podendo concordar com um modelo misto a ser aplicado no caso apresentado ao mediador.

#### **4.4 DA MODERNA TEORIA DO CONFLITO**

Inicialmente, cabe indagar em que consiste na prática a expressão “conflito”. Induvidoso é o fato de o conflito estar presente em todos os relacionamentos humanos, empresariais, quiçá em todas as sociedades. Desde o início dos tempos registram-se disputas entre cônjuges, filhos, pais e filhos, vizinhos, países, grupos étnicos e raciais, colegas de trabalho, superiores e subordinados, organizações, comunidade, cidadãos e seus governantes, patrão e empregados, dentre outros.

O Professor Joseph Folger fazendo uma síntese do que consiste o conflito e da viabilidade da mediação para transformar as relações entre as pessoas a ponto de revalorizá-las e fortalecê-las, explica:

Vê o conflito como uma crise de interação entre as pessoas e a mediação como uma oportunidade de transformação das relações através da revalorização das pessoas, do empoderamento e do reconhecimento recíproco entre elas” (FOLGER, 2005).

Morton Deutsch, por seu turno, esclarece que ocorre o conflito quando existe atividades incompatíveis entre as pessoas, grupos ou até mesmo entre países.

Um conflito existe quando atividades incompatíveis ocorrem. As ações incompatíveis podem se originar em uma pessoa, em uma coletividade ou em uma nação (DEUTSCH, 2004).

Nesta linha de raciocínio, Morton Deutsche (2004, p. 33) agrupa numa abordagem sócio-psicológica níveis de conflitos interpessoais, intercoletivos, internacionais, asseverando que são noções chaves para a sua compreensão, nos seguintes termos: a) Cada participante de uma interação social responde ao outro conforme suas percepções e cognições deste; elas podem ou não corresponder à realidade do outro; b) Cada participante de uma interação social, estando ciente da capacidade de percepção do outro, é influenciado por suas próprias expectativas referentes às ações do outro, bem como pelas suas percepções da conduta daquele. Essas expectativas podem ou não ser acuradas; a habilidade de entrar no papel do outro e prever seu comportamento não é evidente, seja nas crises interpessoais, seja nas internacionais; c) Uma interação social não é somente iniciada por motivos, mas também gera novos motivos e pode alterar os já existentes. Não é apenas determinada, como também determinante. No processo de racionalizar e justificar ações praticadas e efeitos produzidos, novos valores e

motivos emergem. Além disso, a interação social expõe os atores como modelos e exemplos que devem ser imitados e com os quais se deve identificar; d) Interação social realiza-se em um ambiente social – uma família, um grupo, uma comunidade, uma nação, uma civilização – que desenvolveu técnicas, símbolos, categorias, regras e valores relevantes para as interações humanas. Assim, para entender eventos que ocorrem em interações sociais, devem-se compreender as inter-relações desses eventos com o contexto social envolvente no qual ocorrem; e) Apesar de cada participante de uma interação social, indivíduo ou grupo, ser uma unidade complexa composta por vários subsistemas interativos, pode agir unificadamente em algum aspecto de seu ambiente. Tomar decisões no plano individual ou no plano nacional pode desenrolar uma luta entre diferentes interesses e valores de controle sobre a ação. Estrutura e processo internos, embora menos visíveis em indivíduos do que em grupos, são características de todas as unidades sociais.

Nota-se com base nas inferências desse autor que a percepção dos indivíduos, dos grupos ou até mesmo das nações no que diz respeito às interações sociais tem como referência seus modelos preconcebidos, externando suas ações no mundo com base nas suas percepções, o que, por vezes, não corresponde à realidade do outro, o que pode gerar divergência e conflituosidade.

Assim, em razão de existirem valores, símbolos, concepções e visões de mundo compartimentadas, muitas pessoas, para se inserir, imitam comportamentos, podendo, com esta atitude, gerar desentendimentos com outras que não compartilham das mesmas idéias. Tais fatos deverão ser observados pelo mediador com muito cuidado a fim de compreender o contexto e os motivos ensejadores de convergência ou divergência entre os indivíduos.

Numa perspectiva positiva, o conflito é uma grande oportunidade para crescimento, amadurecimento pessoal, mudança, aprendizagem, surgimento de criatividade, sendo considerado favorável à mudança social (BIANCHI, JONATHAN e MEURER, 2017, p. 74).

Para Deutsch (2004), ainda, são características de processos construtivos: i) Capacidade de estimular as partes a desenvolverem soluções criativas que permitam a compatibilização de interesses aparentemente contrapostos; ii) pela capacidade das partes ou do condutor do processo de motivar todos os envolvidos para que prospectivamente resolvam as questões sem atribuição de culpa; e iii) pela



disposição das partes ou do condutor do processo de abordar além de questões juridicamente tuteladas, todas e quaisquer questões que estejam influenciando a relação interpessoal entre as partes (DEUTSCH, 2004).

Segundo Christopher Moore (1998, p. 63), é relevante que o mediador detenha conhecimentos dos fatores que geram o conflito para poder identificar e intervir com competência a ponto de transformar as formas que os geraram, assim, relaciona alguns tipos de conflitos e sugere formas de intervenção para debelá-lo:

- a) Conflitos de relacionamento, intervenção: controlar a expressão das emoções através dos procedimentos, regras básicas, encontros privados com o mediador; promover a expressão das emoções, legitimando os sentimentos e promovendo um processamento deste; esclarecer as percepções e construir percepções positivas; melhorar a qualidade e a quantidade da comunicação; bloquear o comportamento negativo-repetitivo mudando a estrutura.
- b) Conflitos quanto aos dados, intervenção: conseguir acordo sobre que dados são importantes; concordar sobre o processo para reunir os dados; desenvolver critérios comuns para avaliar os dados; usar especialistas como terceira parte para conseguir uma opinião externa ou romper impasses.
- c) Conflitos de interesse, intervenção: concentrar-se nos interesses, não nas posições; buscar critérios objetivos; desenvolver soluções integradoras que lidem com as necessidades de todas as partes; buscar maneiras de expandir opções ou recursos.
- d) Conflitos estruturais, intervenção: definir claramente e mudar papéis; substituir padrões de comportamentos destrutivos; realocar a posse ou o controle dos recursos; estabelecer um processo de tomada de decisão justo e mutuamente aceitável; modificar o processo de barganha de uma negociação baseada nas posições para um ajuste fundamentado no interesse; mudar os meios de influência utilizados pelas partes (menos coerção, mais persuasão); mudar o relacionamento físico e ambiental das partes (proximidade e distância); modificar as pressões externas sobre as partes; mudar as pressões de tempo (mais ou menos tempo).

Nesta toada, a mediação propõe que o administrador de conflito, o mediador, tenha a capacidade de identificar os tipos de conflito em que as partes envolvidas estão imersas, objetivando construir uma agenda para trabalhar tais pontos com os mediandos a fim de libertá-los da carga destrutiva do conflito no relacionamento,

passando a enxergá-los de forma positiva e construtiva, visto que o mesmo faz parte do processo de desenvolvimento humano podendo gerar maturidade para viver em harmonia nas relações humanas atuais e futuras.

A análise do desentendimento necessita de uma distinção entre a causa real e aparente, pois o conflito aparente tende a ter a manifestação dos motivos de forma fácil e clara pelos envolvidos. Contudo, as desarmonias reais tendem a existir origens veladas, não reveladas facilmente pelas partes, necessitando de grande habilidade do mediador para identificar as causas que geraram o conflito a fim de trabalhá-las (BIANCHI, JONATHAN e MEURER, 2017, p. 76).

O mediador por ser capacitado tecnicamente, auxilia as partes ouvindo suas histórias e buscando conduzir o diálogo passível de escuta e entendimento do ponto de vista do outro, estimulando por meio de ferramentas que a parte se coloque no lugar da outra, para entender o seu ponto de vista com sua lente, como enxerga os fatos a partir da sua visão de mundo, podendo reconstruir o conflito desta perspectiva, compreendendo o que motivou determinada atitude ou comportamento.

Imprescindível a sensibilidade do mediador para poder identificar pontos comuns nas narrativas dos mediados a ponto de estabelecer uma estratégia a partir do ponto de vista de cada um, formulando perguntas que façam as partes refletirem a ponto de oportunizá-las a estabelecerem um pensamento comum para que gerem ganhos mútuos e decisão favorável para o entendimento.

Desse modo, considerando que os cidadãos têm capacidade de se comunicar de forma racional e crítica, podem estabelecer praticas de interação e argumentação capazes de compreender um contexto comum nos fenômenos do “mundo da vida”, criando uma moral comum, entendimento aceitável no caso concreto, despertando-se para suas responsabilidades, compartilhando interesses comuns, possibilitando, assim, a cooperação, a solidariedade, o consenso e a participação ativa dos mediados na possível resolução do conflito.

#### 4.5 FERRAMENTAS DA MEDIAÇÃO

Segundo o Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa (2001), técnica seria um conjunto de procedimentos ligados a uma arte ou ciência, já a ferramenta, conjunto de meios pelos quais se pode realizar ou alcançar algo ou alguma coisa.

Vale lembrar, entretanto, que é bastante comum na doutrina e no campo da

mediação os mediadores se referirem aos recursos, ações e técnicas realizadas como ferramentas, logo, defendem que possuem uma caixa de ferramenta e lançam mão destas quando há a necessidade de provocar determinada resposta e ação dos mediados nas sessões de mediação.

ALMEIDA (2013) acerca das ferramentas utilizadas na mediação de conflitos assevera que:

Como em outros campos de atuação, aquele que deseja obter desempenho exitoso em uma determinada atividade, profissional ou não, deve saber reunir um conjunto de ferramentas que lhe seja útil. Reunidas as ferramentas, é preciso habilidade para eleger aquela que se adéqua ao objeto da intervenção e aos seus propósitos. Eleita, é preciso manuseá-la com a propriedade que a situação exige (ALMEIDA, 2013, p. 31).

Assim, as técnicas ou ferramentas aplicadas na mediação de conflitos têm o condão de impulsionar o diálogo e fazer as partes refletirem em busca de uma solução criativa para o conflito de interesse instaurado, devendo o mediador ter habilidade para saber utilizá-las no momento apropriado na seção de mediação.

Neste contexto, serão apresentadas algumas ferramentas utilizadas para provocar mudanças e buscar soluções criativas para gerar consenso nos casos apresentados pelas partes, pois, faz-se necessário para se compreender a dinâmica realizada nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos que utilizam a mediação como meio adequado de solução de conflito.

#### a) Recontextualização ou Paráfrase

A recontextualização é uma técnica na qual o mediador estimula as partes a perceberem os fatos apresentados por um novo contexto, sendo muito útil na mediação, visto que possibilita e estimula a transformação da narrativa para um viés positivo, ou seja, o mesmo relato será apresentado com uma conotação menos carregada de ressentimento, de mágoa, ajudando a visualização do conflito por outra perspectiva. (MUNIZ, 2014).

Por meio da ferramenta da recontextualização os autores das falas ou atos com conotação negativa devem se sentir motivado a rever a forma como se expressou a fim de que o interlocutor perceba o gesto de forma adequada e

suavemente para não haver o acirramento do diálogo.

b) Audição de propostas implícitas

Por vezes, as partes envolvidas no conflito estão com os ânimos exaltados, não conseguindo desenvolver uma comunicação produtiva e eficiente, não percebendo sequer que nas suas falas já estão contemplados interesses comuns e propostas implícitas. Sendo assim, o mediador como agente catalisador e administrador do conflito deverá estar atento as eventuais propostas apresentadas pelos mediados, de sorte que por meio de uma linguagem normalizadora e recontextualizada fará com que as partes percebam e reflitam sobre as possibilidades de solução apresentada por elas (SALES, 2007).

A audição de propostas implícitas exige do mediador muita sensibilidade e atenção para identificar pontos comuns manifestados pelas partes que possam levar a resolução do conflito.

c) Afago ou reforço positivo

É recomendado que o mediador apresente uma resposta positiva toda vez que a parte ou o advogado traga à baila algum fato relevante que contribua com a transformação e resolução de alguma questão debatida, estimulando novos comportamentos da mesma natureza, gerando confiança, reforço positiva, postura otimista e conexão entre os envolvidos na administração do conflito, de modo a facilitar e incentivar o diálogo (AZEVEDO, 2015).

Com o afago o mediador identifica falas e ações produtivas das partes parabenizando-as por tais atitudes de modo a estimular novas ações da mesma natureza dos mediados.

d) Silêncio

Em muitas oportunidades o silêncio é uma forma de linguagem que permite a reflexão, servindo por vezes para a organização dos pensamentos, ponderações, recordação de eventos passados, bem como para as partes se prepararem para

responder ou se comunicar de forma produtiva. Desse modo, o mediador deverá ter a sensibilidade de compreender que o silêncio, também, é importante para o bom andamento da sessão de mediação e para a construção de consenso, não devendo nesses casos se precipitar fazendo perguntas que possam comprometer a fruição dos trabalhos (VASCONCELOS, 2015).

O Mediador deve controlar a ansiedade e respeitar eventuais momentos de silêncio a fim de que as partes possam refletir e organizar os pensamentos objetivando proporcionar uma comunicação produtiva futura.

#### e) Sessões Privadas ou individuais ou *cáucus*

São encontros realizados privadamente entre o mediador e uma das partes e/ou advogados, sendo utilizadas quando for percebida alta animosidade na comunicação, para possibilitar a parte expressar sentimentos fortes sem acirramento do conflito, esclarecimento de questões, para aplicação de outras ferramentas como o afago, inversão de papéis, teste de realidade, para explorar desequilíbrio de poder, criar opções alternativas, para o mediador trabalhar algum impasse entre os mediados, dentre outras possibilidades. Frise-se que o mediador deverá na fase de explicação das regras dos procedimentos a serem realizados na sessão de mediação chamar a atenção das partes para a possibilidade de acontecer reuniões privadas entre o mediador e uma das partes, ressaltando que será oportunizada também a outra parte, bem como que o que for conversado está acobertado pelo sigilo e será confidencial, salvo se a parte autorizar que sejam levadas as informações abordadas para o outro mediando (TARTUCE, 2015).

Esta técnica consiste na escuta das partes em separado. A parte deve se sentir confortável na sessão privada para poder revelar fatos ao Mediador que não expressaria inicialmente na presença do outro mediando.

#### f) Inversões de papéis

É uma técnica aplicada principalmente nas sessões privadas para estimular a empatia entre as partes, de modo a possibilitar a visualização do problema sob a ótica da outra parte. Ao aplicar a mencionada ferramenta, o mediador deverá anteriormente esclarecer aos mediados tratar-se de uma técnica que objetiva fazer

a parte perceber os fatos na perspectiva da outra parte, bem como que também será aplicada ao outro mediando, gerando, assim, confiança e imparcialidade do mediador no procedimento realizado (MUNIZ, 2014).

Com o emprego da técnica da inversão de papéis, o Mediador, estimulará a parte a se perceber no papel de outrem em determinado contexto a fim de ampliar o ponto de vista.

#### g) Perguntas

Os mediadores utilizam várias formas para coletar os dados e compreender o conflito. Mas as perguntas é uma ferramenta muito útil para ser aplicada na mediação de conflitos, uma vez que por meio delas o mediador poderá impulsionar o diálogo e fazer um convite as partes a refletirem sobre o conflito de interesse instaurado, podendo ser utilizadas na pré-mediação ou durante o processo de mediação).

Durante todo o processo de mediação é recomendado que as partes ampliem o horizonte e compreendam não só o seu universo, mas também o ponto de vista da outra parte, pois existe um problema em comum a ser resolvido. Assim sendo, as perguntas são necessárias para colher e organizar as narrativas, provocar reflexão, enxergar melhor a complexidade do conflito, bem como para as partes reavaliarem suas posturas e pontos de vistas, de sorte que possa ficar claro que não existe apenas a verdade vista por um prisma (MOORE, 1998).

O Mediador por meio de formulação de perguntas tem como objetivo fazer as partes refletirem e compreenderem os diversos pontos de vista existentes nos fatos ensejadores do conflito, possibilitando, com esta ferramenta. O esclarecimento e o surgimento de pontos de convergência que possam levar a solução para o conflito.

#### h) Geração de opções ou *Brainstorming*

Para se oportunizar as partes a possibilidade de construírem opções para a resolução do conflito, primeiramente precisa-se restabelecer a comunicação, definir a agenda, deixando claro quais são os interesses a serem trabalhados na sessão de mediação, assim como quais são as necessidades não atendidas pelas partes, ingressando na etapa da negociação. A partir daí o mediador estimulará a

criatividade das partes a fim de produzir o maior número possível de idéias, depois serão avaliadas e escolhidas pelos mediandos a melhor solução consensual para resolução da contenda (WILIAM, Yry & BRUCE, Patton, 2014).

O Mediador deverá estimular nas partes a criarem várias possibilidades para a solução do conflito.

i) Normalização

As partes geralmente por não estarem familiarizadas com procedimentos judiciais ou extrajudiciais para resolução de conflitos sentem-se constrangidas ao participar das sessões. Assim, o mediador se valendo da ferramenta da normalização deverá esclarecer que é um procedimento normal para que as partes possam conversar em busca da resolução do conflito, sendo uma oportunidade muito importante para perceberem os fatos sob outro prisma, de modo a melhorar a relação entre os envolvidos (SALES, 2007).

A normalização propõe que as partes devem compreender que participar de uma sessão de mediação é uma coisa natural que não traz prejuízo a sua imagem.

j) Organizações de questões e interesses

Imersas no conflito, existe uma possibilidade muito grande das partes perderem o foco dos fatos a serem resolvidos, deixando de lado pontos importantes que geram a controvérsia. Nesta toada, o mediador precisa estar atento para conduzir os trabalhos de forma clara enfatizando os pontos a serem debatidos e os reais interesses que levaram ao conflito e que precisam ser resolvidos (ALMEIDA, 2013).

Procura-se com esta técnica despertar nas partes uma percepção que possibilite manter o foco nas questões, interesses e necessidades a serem trabalhadas na sessão de mediação.

k) Enfoque Prospectivo

Diferente do processo judicial onde existe, predominantemente, o enfoque para o passado visando produzir provas que possam comprovar as alegações das

partes objetivando provar a verdade dos fatos subsumindo-os a previsão legal para demonstrar quem é o certo ou culpado na relação. Nos processos autocompositivos, busca-se soluções criativas que atendam não só os fatos jurídicos, mas, sobretudo as necessidades e interesses reais das partes (lide sociológica), de modo que se lembre do passado, para ser superado no presente, todavia com uma visão voltada para o futuro, revelando, assim, como as coisas podem ser resolvidas com benefícios mútuos para as partes e que estes sejam duradouros, melhorando efetivamente a relação intersubjetiva entre os mediandos (AZEVEDO, 2015).

O enfoque prospectivo busca fazer com que as partes tenham uma visão do que almeja ou pretende alcançar no futuro.

#### l) Teste de realidade

O conflito afeta o estado emocional das pessoas gerando distorções do mundo interno das partes comparado com o mundo real, assim, muitas vezes objetivando a sanar algo que as perturbam optam por fazer acordos que não condizem com a realidade aceitando propostas que não possam honrar ao longo do tempo, seja por desequilíbrio de poder na relação, ou até mesmo pelo estado de ânimo causado pelo conflito. Considerando esta alteração do estado emocional, o mediador precisa estar atendo para estimular as partes a refletirem sobre a proposta de acordo, como ela poderá ser cumprida em longo prazo, de sorte que seja confrontado pelo mediando o seu mundo “interno” como o “mundo externo” analisando se é factível ou não a proposta. Recomenda-se que tal técnica seja aplicada em sessões privadas, bem como que o mediador indique que utilizará a ferramenta (ALMEIDA, 2013).

As partes devem ter certeza das condições do acordo celebrado e se poderá honrar o compromisso.

#### m) Validação de Sentimentos

Como na mediação de conflitos, diferente do processo judicial contencioso onde o juiz privilegia o lado racional das partes e precisa estabelecer quem tem o direito no caso concreto, nos processos autocompositivos, são trabalhados pelo mediador tanto a parte racional do ser humano, como o campo emocional, exigindo



sensibilidade para aprender a pensar e a visualizar o conflito de interesse com todos os órgãos do sentido, observando a linguagem das emoções e dos sentimentos.

Nesta esteira, o mediador precisará identificar o sentimento que a parte apresenta em determinado contexto, de modo a validá-lo, reconhecendo-o de forma imparcial demonstrando que são naturais as pessoas se sentirem naquele estado em uma situação conflituosa, deixando-as externarem aliviando, por vezes, o peso da carga emocional, da angústia, do medo, da tristeza que carregam. Esta ferramenta deve ser aplicada pelo mediador em sessões individuais, exceto se o sentimento a ser validado seja comum as partes.

Antonio Carlos Ozório Nunes assevera sobre a possibilidade de equilibrar a razão a emoção nos seguintes termos:

[...] o nosso cérebro é dividido em três partes principais: i) o neocórtex, responsável pelo cérebro racional e, como o nome diz, é responsável pela lógica, pela razão e pela linguagem, o que nos permite comunicar verbalmente; ii) o sistema emocional ou límbico, encarregado do nosso cérebro emocional, responsável pelas emoções, sentimentos, estados de ânimo, prazer e dor e comportamentos sociais, mas que é irracional, espontâneo e impulsivo; iii) e temos o complexo reptiliano, responsável pelos movimento do nosso corpo.

O cérebro emocional e o racional estão em permanente processamento, comunicação, interação, de forma a permitir o equilíbrio entre as reações emocionais e a parte racional.

[...] com a geração de emoções positivas será mais fácil empoderar às partes, permitir ao mediador identificar os interesses em geral, e os sentimento e as necessidades das pessoas em particular. A partir daí será mais fácil construir a harmonia, através da razão com as emoções e estas com a razão, num encontro pleno para restaurar a subjetividade (OZORIO NUNES, 2016, p. 158/159).

Percebe-se, portanto, a relevância de o mediador se atentar para as respostas afetivas apresentadas pelas partes no curso da sessão de mediação de conflitos, para que elas possam ser colocadas na agenda como temas para serem trabalhados e validados em prol da melhor resolução do conflito.

O emprego desta ferramenta visa o reconhecimento da parte de que seu sentimento foi considerado na situação apresentada.

#### n) Escuta ativa

Escutar é muito mais do que simplesmente ouvir. Para escutar é preciso

compreender e perceber as emoções, os sentimentos das pessoas, observando a sua fala, o seu olhar, as expressões corporais, objetivando desvelar as suas necessidades, sentimentos, e seus interesses reais, possibilitando que o mediador possa identificar em sua plenitude os verdadeiros motivos que levaram a deflagração do conflito, reunindo informações preciosas para construir um diálogo colaborativo e produtivo (CEZAR FERREIRA, 2014).

Por meio desta ferramenta a parte deverá perceber que está sendo ouvida, participante no diálogo e que as pessoas estão atentas as suas manifestações na sessão de mediação.

#### o) Resumo

O resumo tem um papel fundamental do processo de mediação de conflitos, posto que será uma forma do mediador demonstrar para as partes que estão sendo ouvidas, caracterizando um sinal de respeito, possibilitando uma comunicação sem distorções, gerando confiança, de modo que a parte poderá confirmar ou corrigir o que foi falado.

Para Antonio Carlos Ozório Nunes o resumo:

[...] embora usado na fase da reunião de informações, é empregado em etapas posteriores, tais como: a) depois de informações relevantes; b) após as partes terem sugerido possíveis soluções para o conflito; c) para recordar às partes os seus reais interesses (OZORIO NUNES, 2016, p. 186).

Busca-se organizar e confirmar dos fatos apresentados pelas partes na sessão de mediação.

Nota-se que a mediação é um processo de diálogo instrumentalizado com técnicas de comunicação e negociação. Assim, cada cenário conflituoso exigirá uma intervenção do mediador de forma customizada ao caso concreto, necessitando de uma estruturação e planejamento, considerando o perfil cultural e o estado emocional dos mediandos. Logo, o mediador utilizará os diferentes recursos à sua disposição com sensibilidade e criatividade, sobretudo por meio das ferramentas buscará, inicialmente, restabelecer a comunicação aproximando as partes para que possam se comunicar de forma produtiva. Convidado, em seguida, os envolvidos no conflito a compreenderem os diversos pontos de vista e interesses comuns,

oportunizando, assim, a mudança de paradigma para uma negociação eficaz (LIMA e PELAJO, 2017, p. 271/282).

Portanto, para uma boa prática da mediação de conflitos o mediador deverá estar consciente da relevância de dominar as técnicas ou ferramentas adequadas a serem utilizadas a fim de conseguir de forma satisfatória restabelecer a comunicação, para viabilizar a resolução do conflito de interesse sob a sua administração, bem como alcançar a efetiva pacificação social de modo consensual.

#### 4.6 O PROCESSO DE MEDIAÇÃO

Com base em AZEVEDO (2004), o procedimento de mediação de conflitos está distribuído em seis fases, a saber:

##### a) Início da mediação

Nessa fase, o mediador acolherá as partes, apresentando-se em seguida, procurando saber com elas gostariam de ser chamadas, faz uma breve explicação do que constitui a mediação, suas fases, garantias, o papel do mediador, que não tem poder decisório, destacando a importância da vontade das partes no procedimento, que a proposta é ouvir e fomentar a comunicação, não sendo recomendada a interrupção da fala do outro, evitar abordagens desrespeitosas, estabelecendo regras para a sessão de mediação ser produtiva, esclarecendo a possibilidade de haver sessões individuais/privadas, assim como a existência de sigilo nas informações apresentadas, bem como que as partes são protagonistas e decidirão a melhor solução para o conflito, procurando saber, o mediador, ao final se as partes aceitam participar do procedimento.

##### b) Reunião de informações

Nesta etapa, as partes fazem uma exposição dos motivos e questões que as levaram a procurar a mediação, cada parte narrará os fatos objeto do conflito, momento em que o mediador escutará atentamente fazendo as

anotações que entender necessárias, realizando perguntas objetivando esclarecer os pontos obscuros e esclarecimento do conflito.

c) Identificação de questões, interesses e sentimentos

O mediador fará um resumo do conflito com base nos fatos narrados pelas partes, utilizando uma linguagem positiva e neutra, compondo a agenda das questões a serem trabalhadas na sessão de mediação podendo as partes corrigir ou acrescentar algum ponto que não foi contemplado de maneira adequada pelo mediador.

d) Esclarecimento das controvérsias e dos interesses

Com o uso de técnicas ou ferramentas da mediação, o mediador formulará, nesta etapa, perguntas para as partes com o propósito de elucidar as questões controvertidas, bem como propondo reflexões sobre os fatos trazidos objetivando que as partes possam identificar pontos convergentes nas pretensões.

e) Resolução de questões

Esclarecida as questões divergentes e convergentes, compreendendo, assim, o conflito, o mediador conduzirá as partes a analisarem os fatos e a construção de soluções para o conflito apresentado.

f) Registro das soluções encontradas

Nesta etapa final, o mediador testará juntamente com as partes a solução encontrada por elas para o caso trabalhado na sessão de mediação, sendo satisfatória, redigirão um termo de acordo escrito se as partes assim concordarem. Caso surja algum impasse no momento da confecção do termo de acordo, será feita nova revisão das questões e interesses trazidos pelas partes propondo reflexão sobre o ponto e manifestação dos

mediandos buscando a construção do consenso para a resolução do conflito.

Vale lembrar que a partir do momento que for construída a agenda dos temas a serem trabalhados nas sessões de mediação, cabe ao mediador selecionar os pontos de interesse comum para o início das negociações, sendo recomendado que sejam trabalhados, inicialmente, os assuntos mais simples para se adquirir a confiança, o engajamento e o empoderamento dos mediandos, avançando-se em seguida aos temas mais complexos, facilitando, pois, a construção de convergências e o consenso.

Desse modo, na mediação de conflitos, embora seja um método informal precisa-se estruturar o procedimento em etapas flexíveis para fornecer linhas norteadoras a serem seguidas pelos mediadores, de modo a contribuir com o restabelecimento da comunicação das partes, oportunizando um ambiente que facilite o diálogo colaborativo, empoderando-as a serem protagonistas e responsáveis pela decisão que solucionará o conflito.

#### 4.7 A CAPACIDADE DA MEDIAÇÃO EM FACILITAR A COMUNICAÇÃO DAS PARTES À LUZ DA TEORIA DA AÇÃO COMUNICATIVA DE HARBARMAS

Vislumbra-se nesta tópico demonstrar que a inserção da Teoria do Agir Comunicativo de Habermas tem grande utilidade na prática da mediação, visto que por meio da facilitação do diálogo entre as partes, o mediador, poderá gerar reflexões objetivando empoderar as pessoas envolvidas no conflito a construírem soluções responsáveis para suas vidas.

O desafio é construir um arcabouço teórico com base na Teoria do Agir Comunicativo de Habermas, que revela a existência de um processo construtivista por meio dos "estádios" evolutivo desde a tenra idade até vida adulta que implica numa criação de um "moral universal" onde os seres humanos podem interagir, argumentar e chegar ao consenso do que é melhor para eles no mundo da vida.

Desta maneira, a Teoria da Ação Comunicativa de Habermas (2002), onde a linguagem é tomada como "ato de fala". Revela como objetivo do ato de falar: o convencimento do outro, que tem como pressuposto a pretensão de validade do falante e do receptor, de modo a produzir o consenso.

À luz da teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas, nas sociedades atuais, podendo entendê-las como as modernas e contemporâneas, são complexas, estando estruturadas de forma precárias no que diz respeito à integração social, de maneira a potencializar os conflitos, visto que a tendência do modelo tradicional de um sistema normativo formal onde existe supostamente liberdade e igualdade perante a lei, mas concretamente existem tensões constantes nas relações dos indivíduos na sociedade para materializar direitos. Havendo na prática uma atuação sobre o outro, logo, de dominação e não com o outro, cooperação, ou seja, um agir racional com direção para fins meramente estratégicos e convenientes (BUSTAMANTE, 1996).

Segundo Jürgen Habermas, as interações comunicativas são aquelas as quais:

[...] as pessoas envolvidas se põem de acordo para coordenar seus planos de ação, o acordo alcançado em cada caso medindo-se pelo reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validade. No caso de processos de entendimento mútuo lingüísticos, os atores erguem com seus atos de fala, ao se entenderem uns com os outros sobre algo, pretensões de validade, mais precisamente, pretensões de verdade, pretensões de correção e pretensões de sinceridade, conforme se refiram a algo no mundo objetivo (enquanto totalidade dos estados de coisas existentes), ou a algo no mundo social comum (enquanto totalidade das relações interpessoais legitimamente reguladas de um grupo social), ou a algo no mundo subjetivo próprio (enquanto totalidade das vivências a que tem acesso privilegiado). Enquanto que o agir estratégico um atua sobre o outro para ensejar a continuação desejada de uma interação, no agir comunicativo um é motivado racionalmente pelo outro para uma ação e adesão – e isso em virtude do efeito ilocucionário de comprometimento que a oferta de um ato de fala suscita”. (HABERMAS, 1989, p. 79).

Por sua vez, o autor Cidadino, fazendo alusão à teoria da Ação Comunicativo de Habermas, aduz que: “a ação comunicativa, por facilitar o diálogo, acaba por trazer uma melhor decisão para os indivíduos e, diferentemente do mundo sistêmico, o mundo da ação comunicativa é o mundo vivido ou o mundo da vida”. (CITTADINO, 2004, p. 108).

Percebe-se desta reflexão, que no mundo real as pessoas podem interagir umas com as outras para compreenderem o contexto que as cercam por meio do diálogo, agindo, pois, de modo a superar desavenças em prol da construção de uma vida harmoniosa. Ademais, parte-se do pressuposto que os seres humanos agirão como base na "verdade", correção e na sinceridade, para de forma racional buscar o

que é justo para ambos.

A Teoria do Agir comunicativo de Habermas defende que o sujeito de direito, sobretudo na fase pós-convencional, é possuidor de capacidade racional, portanto, é possível que as pessoas façam uma autorreflexão crítica, ponderando as conseqüências das suas ações no seio da sociedade. Por isso, Habermas “[...] amplia o conceito de racionalidade e designa como racionais os indivíduos que, frente aos seus padrões valorativos, têm a capacidade de adotar uma atitude reflexiva e, logicamente, crítica [...]” (CITTADINO, 2004, p. 108).

Lilia Sales, ao analisar a teoria de Habermas, assevera que:

A Teoria da Ação Comunicativa, de Jürgen Habermas (*Theorie des Kommunikativen Handelns*), procura um conceito comunicativo de razão e um novo entendimento da sociedade, ou seja, sociedade na qual os indivíduos participam ativamente das decisões individuais e coletivas conscientemente, ensejando-lhes a responsabilidade por suas decisões. Essa Teoria entende o indivíduo como ente participativo que antes de agir avalia as possíveis conseqüências, tendo em vista, por exemplo, as normas e sanções apresentadas pelo ordenamento jurídico do país. Não age, portanto, mecanicamente. (SALES, 2004).

Para o filósofo Jürgen Habermas, ainda, a comunicação é marcadamente interativa e, por meio dela, os sujeitos de direito chegam ao entendimento, objetivo último da comunicação. A Ação Comunicativa é um processo consensual e inclusivo de tomada de decisão que leva em consideração os interesses de cada pessoa envolvida na relação dialógica. Portanto, se assemelha bastante ao processo desenvolvido na mediação de conflito.

Habermas assevera que o objetivo dos sujeitos ao debaterem seus interesses é chegar a um consenso, devendo haver para tanto, igualdade de oportunidades e irrestrita expressão dos sentimentos e pensamentos de todos. Para isso, faz-se necessário a utilização de argumentos, contra-argumentos, justificação, podendo as ideias serem aceitas ou impugnadas. Nessa perspectiva, deve agir o mediador procurando manter o equilíbrio no dialogo desenvolvido pelas partes na sessão de mediação, garantido que todos possam expressar seu ponto de vista a fim de ampliar as visões dos fatos abordados, facilitando, assim, a superação dos impasses (BIANCHI, FURST e NAVARRO, 2016, p. 167).

É preciso destacar, no entanto, que a teoria da Ação Comunicativa é uma

tentativa de Habermas, no século XX, de manter a dimensão estrutural da esfera pública e do discurso que fala da vontade geral (HABERMAS, 1990).

Ocorre que não se pode falar em vontade geral de forma absoluta no século XXI, onde existem verdades puerizadas, microverdades, verdades escamoteadas, de sorte que os indivíduos não chegam ao consenso em bloco e de forma universal, mas interpartes, assim como na interação realizada pelas pessoas na mediação, portanto, as partes utilizarão seus argumentos para se construir um consenso no caso apresentado buscando garantir benefícios mútuos. Portanto, tais aspectos tidos como “verdades” e “vontade geral” na mediação devem ser vistas com reservas, conforme destacado pela Professora Dra Ana Livia Braga na fase de qualificação deste estudo.

O fato é que nas sessões de mediação as partes podem dialogar e defender pontos de vistas, apresentando suas verdades no caso, mesmo que não sejam plenamente verdadeiras as afirmações realizadas, mas que construam um entendimento aceitável consensualmente, o que pode contribuir para gerar o cumprimento espontâneo da obrigação assumida na mediação.

Logo, o papel do mediador é extremamente importante na facilitação da comunicação entre as partes, considerando que as partes envolvidas num conflito tendem a não ter uma escuta isenta da sua visão de mundo, gerando do mesmo fato, interpretações diversas e argumentos dispare para convencer o outro das suas percepções podendo haver distorções e suposições de dados para levar ao convencimento.

#### 4.8 O PAPEL DO MEDIADOR: DA FORMAÇÃO TEÓRICA À PRÁTICA COMO FACILITADOR COMUNICACIONAL

O Poder Judiciário por meio dos marcos normativos supracitados institucionalizou a Política Nacional de Pacificação Social, estabelecendo os meios consensuais como uma porta viável para se dirimir os conflitos da sociedade, tendo razões indubitáveis para institucionalizar a mediação como um meio adequado de solução de conflitos na sociedade.

No Brasil, os tribunais iniciaram a capacitação dos mediadores por meio de seleção dos interessados, estabelecendo por meio do Conselho Nacional de Justiça as principais atribuições do mediador judicial, que consiste em desenvolver



competências no campo da comunicação de sorte que facilitem a interação entre as partes de maneira apropriada objetivando resolver o conflito. Assim sendo, constata-se que o principal papel do mediador é facilitar o processo de conversação das partes para que elas possam decidir o que será melhor para por fim ao conflito (AZEVEDO, 2017, p. 804).

O conceito de competência profissional é empregado no singular, em razão de retratar o conjunto de desempenhos, habilidades ou capacidades em ação, divididos em áreas que perfazem o campo da prática profissional, segundo contexto e padrões de excelência preconizados. Esse tipo de competência é avaliado pelo desempenho em uma dada área de atuação. Numa profissão, conjuntos de desempenhos afins amoldam áreas de competência complementares (LIMA, 2005, p. 139).

Cruz, Pereira e Souza (2004, p.2) esclarece que “as competências são influenciadas por três conjuntos de capacidades humanas: conhecimentos (informação [...]), habilidades (técnica, capacidade [...]) e atitudes (querer fazer, identidade e determinação)”. Para os referidos autores, as competências profissionais servem de base para a formação do perfil profissional, não sendo a forma de atuação “influenciado apenas pelo que já está prescrito pelas ofertas de emprego e pelas funções do profissional, e sim, também, pelo que ainda não ocorreu, pelo que está por ser construído”. Um processo de construção que ocorre “a partir do processo de formação científica e profissional do indivíduo e das novas habilidades adquiridas pelas experiências de vida e trabalho”.

O Dicionário de termos em recursos humanos aponta a competência como um conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes que quando adquiridas e executadas estrategicamente permite alcançar com sucesso o que é esperado do profissional na realização do processo proposto (MILIONE, 2003). Na mediação de conflitos, por seu turno, a competência será demonstrada quando o profissional possuir conhecimento da técnica autocompositiva e aplicá-las com habilidade.

Neste sentido, Azevedo (2016, p. 813/814) ensina que um mediador competente consegue adquirir habilidades para aplicar uma teoria autocompositiva, e com base em Nestor Norton descreve cinco características fundamentais de um método de capacitação baseado em competências, quais sejam, 1) competências devem ser adquiridas após a identificação do objetivo e habilidades necessárias para a capacitação; 2) os critérios a serem desenvolvidos tem como base as tarefas

e procedimentos previamente conhecido para construir as habilidades necessárias para ser utilizadas de forma competente; 3) o programa de preparação deve ser capaz de desenvolver habilidades individual para que possa ser avaliada as competências adquiridas de forma específica; 4) a mensuração da competência deve levar em consideração as habilidades específicas necessárias para comprovar o conhecimento desejado; 5) o sucesso do candidato que foi submetido ao curso de capacitação deve ser avaliado ao longo do treinamento devendo ser demonstrada a habilidade desejada por instrumentos de averiguação de competências.

Constata-se assim uma preocupação da doutrina especializada em estabelecer uma série de critérios a serem observados para a formação do mediador, de modo que se possa avaliar as habilidades adquiridas na capacitação de forma progressiva a fim de saber ao final do curso de formação se o participante reúne as competências necessárias para exercer a sua profissão de maneira profícua.

Cabe lembrar que a mediação é um campo de conhecimento transdisciplinar, visto que se utiliza de teorias, conceitos e técnicas de diversas áreas do conhecimento, mesclando diversos saberes em seus procedimentos de ação, exigindo-se, assim, do profissional mediador uma visão ampla e pensamento sistêmico.

Como processo de conversação, a mediação se vale da teoria da comunicação, para que o mediador possa entender a relação dos mediados através das suas falas, observando a linguagem não verbal, a forma como se comunicam, bem como a importância da escuta. Outra área do saber importante é a psicologia, uma vez que destaca o valor das emoções e dos afetos na administração do conflito para vencer os obstáculos, compreendendo por meio deles os desejos, as motivações e atitudes do mediando. A filosofia, por sua vez, tem um papel relevante no sentido de construir no mediador uma noção ética para conduzir as sessões de mediação sem preconceitos e parcialidade, estimulando os mediados a fazerem reflexões e chegarem as suas conclusões para solucionar o conflito. A Antropologia e Sociologia contribuem para aprimorar a percepção do mediador de que o ser humano é um ser social e que família, amigos, instituições religiosas, dentre outras, contribuem na formação da identidade das pessoas. O Direito, por sua vez, tem a capacidade de ampliar o olhar do mediador para compreender que a noção de que o acesso à Justiça é mais amplo do que o acesso ao Poder Judiciário,

podendo por meio da mediação garantir a solução adequada e efetiva a fim de dirimir o conflito sem violar o arcabouço normativo (ROSENBLATT e MARTINS, 2017, p. 142-145).

Portanto, quanto mais ampla for a formação e busca de conhecimento nas diversas áreas do conhecimento o mediador terá maior leque de ferramentas disponíveis para contribuir na solução do conflito, estimulando e gerando informações para um processo de reflexão e tomada de decisão por parte dos mediandos.

Segundo o Conselho Nacional de Justiça e com base no art. 11, da Lei 13.140, de 26 de julho de 2015 (BRASIL, 2015), para atuar como mediador judicial é preciso ser graduado há pelo menos dois anos em qualquer área de formação. Sendo que, os tribunais têm autonomia para definir outros critérios para aceitação de conciliadores e mediadores por meio do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC.

Cumprir informar que os aludidos núcleos são órgãos pensadores da política pública de tratamento adequado dos conflitos, cabendo-lhes além da instalação do CEJUSC, reconhecer os cursos de capacitação de mediadores e conciliadores, treinamento e atualização de magistrados e servidores, a realização de convênios com entes públicos e privados para fomentar a solução consensual de conflitos e credenciamento das Câmaras Extrajudiciais de Solução de Conflitos (JUNIOR, 2014).

A Lei de Mediação e a Resolução 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça estabelecem que o mediador judicial deve ter frequentado um curso de capacitação realizado por entidade credenciada no NUPEMEC, respeitado os parâmetros curriculares mínimos definidos pelo CNJ em conjunto com o Ministério da Justiça.

O curso de capacitação dos mediadores judiciais tem uma etapa teórica e outra prática. A parte teórica deverá ter 40 (quarenta) horas de aula, podendo coexistir conteúdos programáticos para cursos de formação em mediação transformativa, mediação facilitadora, mediação narrativa ou qualquer outro modelo de mediação, respeitando-se os parâmetros curriculares estabelecido pelo Conselho Nacional de Justiça.

Além do curso teórico que o aspirante a mediador judicial terá que ser submetido, haverá uma parte prática composta de um estágio supervisionado de no mínimo 60 (sessenta) horas de atendimento de casos reais, nos quais o aluno

deverá aplicar o conhecimento teórico. Nesta fase, o mediador judicial em formação deverá ser acompanhado por um supervisor, permitindo-se, a critério do coordenador do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Soluções de Conflitos, o estágio autossupervisionado.

Os alunos também deverão elaborar relatórios a ser encaminhados para o supervisor do estágio, por exigência do Conselho Nacional de Justiça, visando à certificação, apontando a dinâmica do caso trabalhado na sessão de mediação, as ferramentas utilizadas, descrevendo qual postura deveria ter adotado, o que seria esperado e necessário para provocar mudanças de postura dos mediandos, dentre outras coisas.

De outro lado, para ser mediador extrajudicial o art. 9º, da Lei de Mediação, esclarece que o mediador pode ser qualquer pessoa capaz escolhida em razão da confiança que goza das partes e esteja capacitado para fazer mediação, independente de integrar qualquer conselho, entidade de classe ou associação ou nele está inscrito para tal.

Com base no dispositivo legal mencionado, o mediador extrajudicial goza de maior liberdade para atuar não sendo exigido curso de nível superior em universidade, tampouco número de horas mínimo em curso de mediação, devendo o profissional apenas reunir as habilidades necessárias, estar capacitado e ter a confiança das partes para mediar o conflito, embora o Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA, estabeleça parâmetros mínimos para os cursos de capacitação de mediadores a fim de resguardar a credibilidade e a qualidade do exercício da Mediação no Brasil.

O percurso da formação do mediador estar recheado de fundamentação teórica-prática sendo oportunizados exercícios, simulações, filmes e outros recursos didáticos que visam contribuir na apreensão de conceitos, procedimentos e atitudes esperadas na função de mediador de conflitos.

Neste contexto, existe um somatório de componentes construído com a articulação da teoria com a prática, gerando a aquisição de competências: capacidade: construída a partir do somatório de conhecimentos; habilidade: traduzida pela destreza na utilização do conhecimento; aptidão: demonstrada pela adequação na utilização do conhecimento com a destreza para fazer ou dizer algo (ALMEIDA, 2017, p. 971-972).

Espera-se que o curso de capacitação articule o saber com o saber fazer,

logo, as vivências oportunizadas ao longo das aulas teóricas com exercícios simulados são imprescindíveis. Ademais, o estágio realizado após a capacitação onde o futuro mediador de conflitos começa observando uma mediação real, em outro momento, experimenta ser comediador até poder conduzir uma mediação individualmente, tem um papel fundamental na formação, pois vai construindo segurança no futuro mediador, que ainda conta com o supervisor para discutir as técnicas e ferramentas utilizadas numa sessão de mediação, com vistas a cuidar do padrão de qualidade.

#### **4.8.1 A necessidade de capacitação e habilidade técnica do mediador para evitar vícios no procedimento**

Muito se tem dito acerca do poder da mediação como meio de autocomposição colocado à disposição das partes. Ocorre que uma mediação feita por profissionais sem capacitação e carente de habilidade técnica pode trazer sérios prejuízos para as partes que buscam um meio adequado para a resolução do conflito.

Inicialmente, é imprescindível frisar que a autocomposição consiste na forma de resolução de um conflito de interesse pelas próprias partes ou por meio de um terceiro imparcial que ajuda na solução, mas sempre garantindo a palavra final às partes. Já a Heterocomposição, por seu turno, é uma forma de solução do conflito de interesse imposta por uma decisão de um terceiro imparcial e estanho ao conflito, geralmente um Arbitro ou um Juiz de Direito.

A natureza jurídica da mediação de conflitos é de contrato, sendo contratado um terceiro para auxiliar as partes na solução da controvérsia instaurada. A esse respeito, assevera BRAGA NETO (2009), que o terceiro ao auxiliar as partes na extinção ou na criação de direito devem estar albergados nos “princípios da boa-fé e da autonomia das vontades, preservando durante o procedimento o da igualdade das partes” (BRAGA NETO, 2009, P. 496).

Estabelecido essas premissas básicas, faz-se necessário consignar que a mediação não pode ser encarada como um remédio para todos os males, uma vez que nem mesmo a jurisdição tem esse condão.

Com efeito, mesmo no caso da heterocomposição realizada pelo Estado-Juiz no exercício da jurisdição - poder de dizer o direito no caso concreto - o

ordenamento jurídico estabelece remédios jurídicos para impugnação de decisões eivadas de vícios, seja por meio de recurso, ou até mesmo após o trânsito em julgado das decisões, por meio de medidas extremas, como, por exemplo, a ação rescisória para debelar uma decisão que contrarie as regras estabelecidas no Estado de Direito.

Logo, não poderia ser diferente nos casos da autocomposição, assim, havendo vício no procedimento este deve ser sanado pelos meios estabelecidos pelo ordenamento jurídico. Vale registrar que a autocomposição nada mais é do que um negócio jurídico, que gera *a priori* duas espécies de comportamentos das partes: a renúncia ou transação.

Petrônio Calmon (2015), em sua primorosa obra Fundamentos da Mediação e da Conciliação, estabelece que a autocomposição pode ser unilateral ou bilateral, aduzindo que na unilateral a manifestação da renúncia é feita pela parte que deduz a pretensão, abrindo mão da mesma ou submetendo a vontade da outra parte. Por sua vez, a autocomposição bilateral ocorre quando há concessões recíprocas entre os indivíduos envolvidos no conflito, que abrem mão de parte do seu direito para efetuar um acordo consensual (CALMON, 2015, p. 48).

Outrossim, é imperioso ressaltar que o requisito mais importante a ser considerado na autocomposição é a livre manifestação da vontade das partes, visto que é imprescindível para que o negócio jurídico tenha validade.

É sabido que nas sessões de mediação, por vezes, os mediadores irão se deparar com mediandos com desigualdade cultural, econômica, desempoderados e fragilizadas pelo conflito, podendo acarretar na limitação da manifestação da vontade, podendo ceder à vontade da outra parte sem perceber que não está numa posição de desvantagem.

Acaso o mediador não tenha habilidade e capacidade técnica para harmonizar o poder das partes, poderá gerar um vício na autonomia da vontade ao celebrar um negócio jurídico.

Oportuno são os ensinamentos do grande Doutor da Universidade de São Paulo, PETRÔNIO CALMON, quando assevera que os vícios da vontade num acordo entabulado pelas partes são os comuns em qualquer negócio jurídico. Vejamos: “os vícios da vontade na autocomposição são os comuns a qualquer negócio jurídico, apontados pelo Código Civil de 2002 a partir de seu art. 138(BRASIL, 2002)”.

Assim sendo, nos casos que existir desigualdade entre os mediandos, o que pode ocasionar o vício denominado de erro ou coação, nos casos dolosos, ou a simples posição superior econômica ou cultural, pode significar coação, quando não for devidamente trabalhado o empoderamento da parte mais fraca da relação pelo mediador. (TARTUCE, 2012, p. 215/258).

Nesta esteira, depreende-se que a autocomposição poderá ser revogada por obra das próprias partes ou anulada judicialmente; na primeira hipótese, pode ser revogada pela celebração de novo acordo pelas partes quando não contrariar o ordenamento jurídico por convenção consensual, ou anulado quando for constatado vícios comuns do negócio jurídico, sobretudo os vícios de vontade.

Dificuldade maior existe quando o acordo celebrado pelas partes é submetido à homologação judicial, visto que é sabido que o negócio jurídico pode ser objeto de anulação quando eivados de vícios, mas as sentenças homologatórias por imposição legal devem ser rescindidas, nos termos do art. 966, (BRASIL, 2015), do Código de Processo Civil.

O referido dispositivo legal estipula que a decisão de mérito, transitada em julgada, poderá ser rescindida nos casos que resultar em dolo ou coação da parte vencedora em prejuízo da parte vencida, ou ainda nos casos de simulação ou conlução entre as partes, a fim de fraudar a lei, violar manifestamente norma jurídica, for fundada em erro de fato verificável do exame dos autos, bem como na hipótese de atos de disposição de direitos, praticados pelas partes ou por outros participantes do processo e homologados pelo juízo, bem como os atos homologatórios praticados no curso da execução, estão sujeitos à anulação, nos termos da lei.

Nessa perspectiva, notadamente nos casos de disposição de direitos pelas partes, o mediador precisará estar atento para verificar a igualdade na relação entre as partes, buscando o empoderamento do mediando mais fragilizados, realizando teste de realidade, possibilitando consulta aos profissionais das áreas do conflito trabalhadas nas sessões de mediação, buscando alcançar uma visão prospectiva do negócio jurídico a ser entabulado para que exista ao final uma decisão consensual, justa e informada.

O mediador precisa estar devidamente capacitado e dotado das habilidades necessárias para evitar que o negócio jurídico construído pelas partes seja objeto de fraude, coação ou erro, pois, poderá ensejar em anulação na seara judicial, nos

termos dos dispositivos legais supracitados.

Verifica-se, portanto, que o escopo da mediação é realizar, consensualmente, e sob o império da autonomia da vontade, o restabelecimento da comunicação, tentando resgatar a harmonia na relação das partes, trabalhando não só a lide jurídica, mas também a sociológica, para ao final se as partes concordarem firmarem um acordo sem vícios, célere, menos custoso, eficaz e, sobretudo, justo para as partes.



## 5 RESULTADOS

### 5.1 O BALCÃO DE JUSTIÇA E CIDADANIA/CEJUSC DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

A finalidade desta seção é dar um panorama do projeto Balcão de Justiça e Cidadania/CEJUSC do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, apresentando os dados e resultados dos processos oriundos da área de Direito de Família tendo em vista o aumento da procura das partes pela resolução consensual dos conflitos, utilizando como base a publicação dos 10 (dez) anos de resultados dos Balcões de Justiça e Cidadania – Cejusc e os dados extraídos do NUPEMEC do TJBA. Outrossim, foi feita uma análise do curso de capacitação de mediadores judiciais, apontando a importância do valor da aplicação das ferramentas no processo de mediação no restabelecimento da comunicação, na continuidade da relação intersubjetiva e na consecução do consenso entre as partes a ponto de cogitarem construir um acordo para o fim do conflito de interesse.

O projeto Balcão de Justiça e Cidadania do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, criado no ano de 2003, completou 10 (dez) anos de prestação de serviços gratuitos à população do Estado da Bahia, o seu objetivo é resolver os conflitos de forma rápida e descomplicada e tem a população de baixa renda como o principal alvo do atendimento, tendo a Mediação como meio adequado para tanto (Resolução TJBA nº 1, de 14/02/2003).

A publicação do Ministério da Justiça (2005), em convênio com o PNUD, realizou um mapeamento nacional de programas públicos e não governamentais no campo do acesso à justiça por sistemas adequados de administração de conflitos, principalmente da mediação. Destacando-se entre as experiências mapeadas, o projeto Balcão de Justiça e Cidadania consta no rol dos 67 (sessenta e sete) programas de acesso à justiça, sediados em 22 (vinte e dois) Estados do Brasil.

Não obstante tenham sido criados muito antes da formulação dos atuais Centros Judiciários de Solução de Conflitos, os Balcões de Justiça e Cidadania são atualmente modalidades CEJUSC, modificação realizada a partir da publicação da Resolução nº 24, de 11 de dezembro de 2015.

Na cidade de Salvador, os Balcões preservam características da sua criação, estando presentes na maioria nos bairros populares, e são reconhecidos

marcadamente pelo exercício da autocomposição pré-processual.

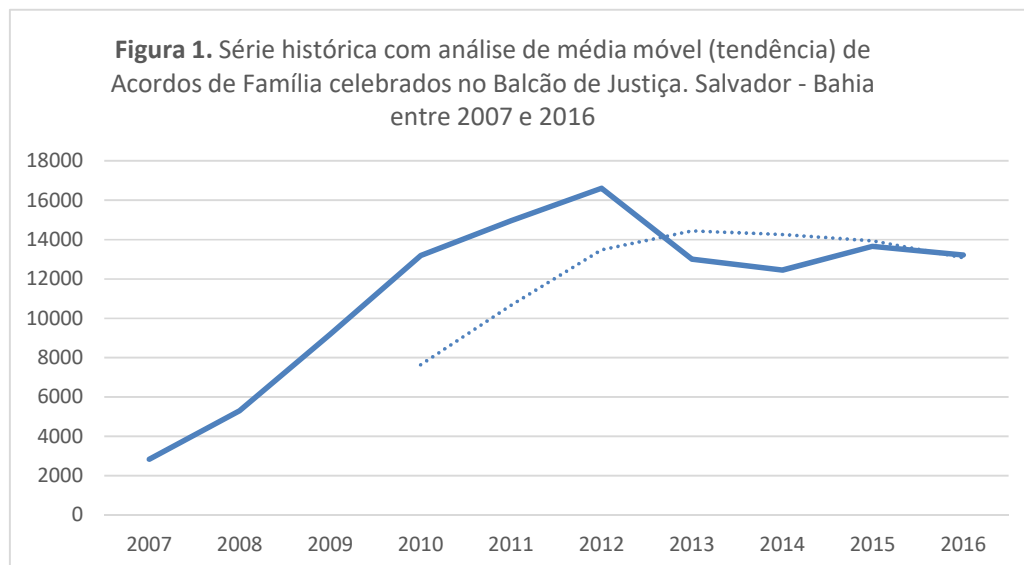
Acredita-se que já foi efetuado perto de 01(um) milhão de atendimentos desde a sua retomada, no ano de 2006, sem se computar os atendimentos realizados em eventos de cidadania que o referido projeto participa a convite de diversas entidades públicas e privados, conforme demonstra o quadro abaixo recebido do NUPEMEC.

No atendimento desenvolvido pelo BJC/CEJUSC é realizado um atendimento inicial para identificar qual a demanda trazida pelo cidadão, a partir deste momento será encaminhado para a orientação jurídica que consiste em esclarecimento de ordem jurídica ou encaminhamento para algum órgão ou instituição adequada ao problema apresentado. Não sendo o caso de orientação jurídica, mas de alguma demanda que necessite de mediação de conflito será designada uma audiência (sessão de mediação) para análise do caso apresentado, podendo resultar na celebração de um acordo pelas partes interessadas.

**Quadro 2. Ações de acordo, orientação jurídica e audiências entre 2007 e 2016 no TJBA**

Ações/ano	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total	%
Acordos de Família	2843	5321	9182	13193	14960	16618	13006	12451	13671	13223	114468	5,6 %
Acordos Cíveis	875	1877	1254	2073	2198	2139	1235	2108	1529	1484	16772	0,8%
Sub-total 1	3718	7198	10436	15266	17158	18757	14241	14559	15200	14707	131240	6,4%
Audiências	5857	13105	21082	27764	30097	31482	23142	23155	23875	22170	221729	10,8%
Orientação Jurídica	10690	20659	29341	34738	38006	49997	39003	44877	51917	54779	374007	18,2%
Atendimento inicial	9799	17184	26163	33467	36826	44077	35315	33857	33838	31788	302314	14,7%
Sub-total 2	26346	50948	76586	95969	104929	125556	97460	101889	109630	108737	898050	43,6%
Total	60128	116292	174044	222470	244174	288626	223402	232896	249660	246888	2058580	100,0%

Fonte: Relatórios recebidos das unidades do BJC, NUPEMEC.

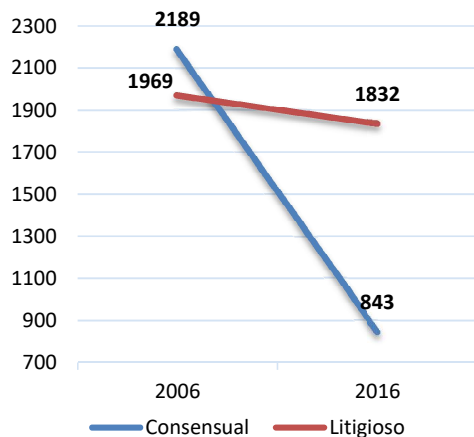


Fonte: Relatórios do BJC entre 2007 e 2016, NUPEMEC.

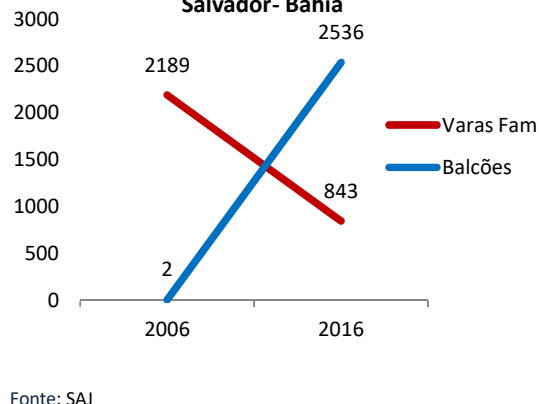
Os atendimentos realizados nos Balcões de Justiça e Cidadania/CEJUSC de maior proeminência é na área do Direito de Família, inclusive vale destacar que no final do ano 2016 foi identificada uma tendência de redução da litigiosidade na Comarca de Salvador, visto que os casos resolvidos consensualmente certamente seriam transformados em processos ajuizados em procedimento litigioso nas Varas de Família do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, conforme demonstrado em números extraídos do sistema processual.

Por outro lado, observa-se também que apenas 5,6% das ações promovidas pelo BJC/CEJUSC são de Acordo de Família, ainda que a figura 1 revele uma tendência positiva de aumentos desses acordos no período com estabilização entre os anos de 2013 e 2016.

**Figura 2. Divórcio nas Varas de Família entre 2006 e 2016**

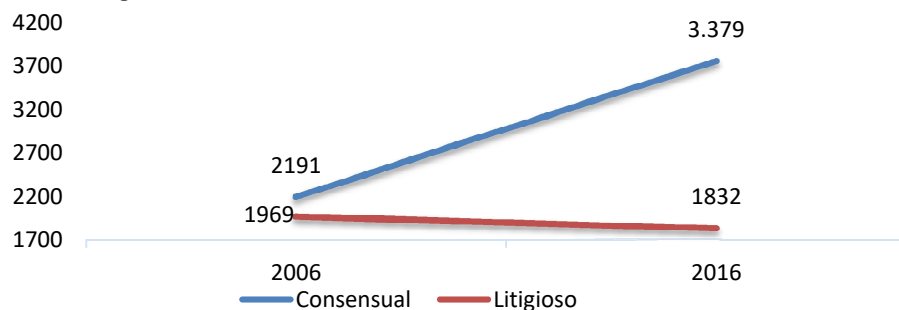


**Figura 3. Divórcios Consensuais nas Varas e Balcões entre 2006 e 2016. Salvador- Bahia**



Fonte: SAJ

**Figura 4. Divórcios na Cidade de Salvador-BA entre 2006 e 2016**



Fonte: SAJ

Na última década houve uma queda do número de ações de divórcios litigiosos nas 14 (quatorze) Varas de Família da Comarca de Salvador, conforme apontam as figuras acima ( Figuras 2 e 4).

No BJC/CEJUSC registrara-se um crescimento considerável dos divórcios consensuais na Comarca de Salvador e um decréscimo de divórcios litigiosos, considerando a classe processual registrada no Sistema de Automação Judiciária – SAJ (Figuras 2 e 3).

Por conseguinte, a análise leva a crer que provavelmente está havendo uma consolidação da prestação de serviço de autocomposição pré-processual na cidade de Salvador, dado o aumento da procura por parte da população dos divórcios consensuais em detrimento dos litigiosos. Ou, por outro lado, os casais já

conseguem fazer o processo de ruptura de forma mais amadurecida, sendo valido destacar que um dos fins do instituto da mediação é despertar o empoderamento nos indivíduos para que possam dialogar e resolver seus conflitos com autonomia.

### 5.1.2 Acordos de família celebrados

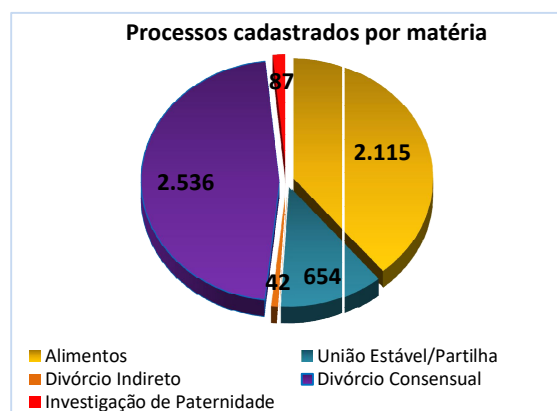
Segundo o Sistema de Automação Judiciária - SAJ, em 2016, foram distribuídos 5.434 (cinco mil quatrocentos e trinta e quatro) termos de acordos em matéria de Direito de família, divórcio consensual, alimentos e outros celebrados nas unidades de Balcão/CEJUSC da cidade de Salvador, Bahia, conforme quadro a seguir:

**Quadro 3. Processos cadastrados no SAJ com número de acordos entre os anos de 2015 e 2016.**

AÇÕES	Ano	
	2015	2016
Divórcio Consensual	2.184	2.536
Alimentos	1.711	2.115
Outros	571	783
<b>Total</b>	<b>4.466</b>	<b>5.434</b>

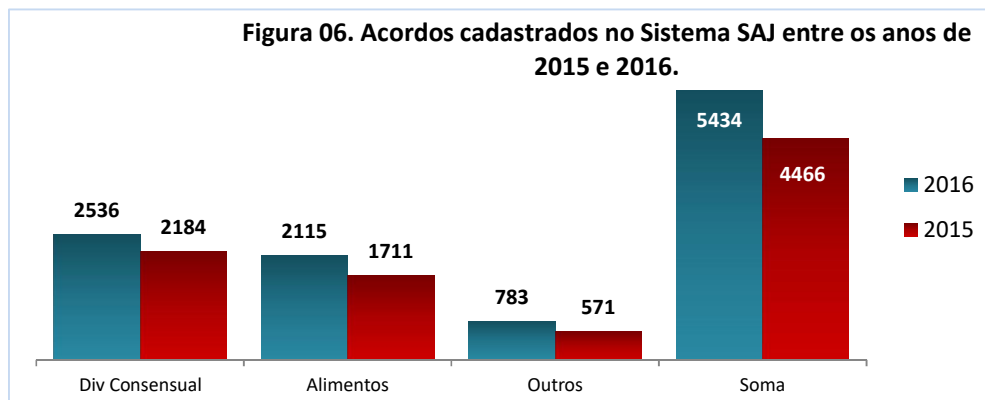
Fonte: SAJ

**Figura 5 – Número de processos cadastrados no ano de 2016.**



Fonte: SAJ

Já mesmo período em 2015, foi distribuído no Sistema de Automação Judiciária - SAJ e celebrado cerca de 4.466 (quatro mil quatrocentos e sessenta e seis), nas classes processuais de divórcio consensual, alimentos, e outros, que significa os demais tipos de acordos, como, por exemplo, divórcio indireto, investigação de paternidade, união estável e partilha. Logo, depreende-se que houve um aumento de aproximadamente de 1.000 (hum mil) acordos nos processos da área do Direito de Família no BJC/CEJUSC.



Fonte: SAJ

O gráfico demonstra que houve um aumento de 36% (trinta e seis por cento) no número de processos de acordos distribuídos no SAJ no ano de 2016 comparado com o mesmo período do ano de 2015, apontando uma tendência para os métodos autocompositivos nas comunidades onde há serviços do Balcão de Justiça/CEJUSC oferecidos pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

Portanto, pode-se supor uma tendência no aumento da procura e, por sua vez, da confiança da população pelos métodos consensuais de solução de conflitos, assim como uma possível “credibilidade” dos serviços prestados nos Balcões de Justiça e Cidadania/Cejuscs, não desconsiderando o efeito indireto do poder simbólico do Estado que impulsiona o cidadão por vezes a tomar decisão por meio de um acordo.

## 5.2 PARCERIAS DO BALCÃO DE JUSTIÇA/CEJUSC NA CIDADE DE SALVADOR

Os Balcões/Cejuscs mantêm parcerias com inúmeras entidades da sociedade civil e as instituições públicas, possibilitando uma integração com o Poder Público e com entidades privadas, como por exemplo, instituições de ensino superior, associações e entidades religiosas, o que contribui com a ampliação do serviço para a população nas comunidades e no entorno das unidades.

Em 2016, essa atuação se consolida em 31(trinta e um) diferentes bairros, por meio de 37(trinta e sete) unidades instaladas, o que tem permitido aproximar a população do acesso à justiça. Registre-se que até o término desta pesquisa existiam também 53 (cinquenta e três) unidades do BJC/CEJUSC no interior do Estado da Bahia.

Quadro 4– Bairros do BJC/CEJUSC em 2016.

Localidade	Quant	Localidade	Quant	Localidade	Quant
Bairro da Paz	1	Itapuã	2	Pernambúes	1
Boca do Rio	1	Liberdade	2	Piatã	1
Bonfim	1	Lobato	1	Plataforma	1
Brotas	1	Luís Anselmo	1	Ribeira	1
Cabula	1	Mussurunga	1	Rio Vermelho	1
Cajazeiras	2	Narandiba	1	São Caetano	1
Calçada	1	NordAmaralina	1	São Cristóvão	1
Comércio	1	Ondina	1	Sussuarana	1
Costa Azul	1	Paripe	1	Tancredo Neves	1
Garibaldi	1	Pau da Lima	2	Uruguai	1
Imbui	1	Periperi	1	Valéria	1

Fonte: NUMEC

Figura 7. Apresentação no mapa dos Bairros do BJC/CEJUSC em 2016.



Fonte: NUPEMEC

O quadro e a figura acima apresentam os bairros da cidade de Salvador contemplados com os serviços prestados pelos Balcões de Justiça e Cidadania/CEJUSC, conforme dados extraídos do Núcleo Permanente de Resolução de Conflitos – NUPEMEC do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

### 5.3 O PROCEDIMENTO DE MEDIAÇÃO DESENVOLVIDO NO BALCÃO DE JUSTIÇA E CIDADANIA/CEJUSC DO TJBA

Inicia-se os procedimentos no Balcão de Justiça e Cidadania/Cejusc com o atendimento a pessoa que busca os serviços oferecidos para a comunidade. Nesta oportunidade, os atendentes, que são alunos do curso de Direito das universidades conveniadas, escutam atentamente o discurso do interessado, investigando se o caso proposto pode ser resolvido na unidade. Caso não seja, o mediador deve orientar e encaminhar a pessoa para o órgão competente.

O importante é que o cidadão não saia sem obter uma resposta satisfatória de onde pode procurar uma solução para a sua demanda. Se o conflito pode ser resolvido no CEJUSC, o responsável preenche um formulário específico que contém informações importantes das partes, tais como: nome, endereço, telefone, identidade, informações socioeconômicas e fazem um pequeno resumo do conflito, indicando a sua natureza.

Em seguida é produzida uma carta convite, designando o dia e a hora em que as partes devem comparecer na sessão de mediação, assim como os respectivos documentos que devem levar para a formalização de um eventual acordo.

Essa correspondência é entregue a outra parte por aquele que recebeu o primeiro atendimento, ou por uma pessoa da confiança a fim de evitar desgaste na relação, visto que por vezes as partes não se comunicam em razão do conflito vivenciado.

A pessoa que recebe a carta convite não está obrigada legalmente a comparecer. Em outras palavras, a convocação não tem, em tese, força coercitiva. Contudo, principalmente pelo fato de ser um Projeto chancelado pelo Tribunal de Justiça da Bahia, o índice de abstenção não é muito grande, poderia dizer, na perspectiva de Boudieu (2002), que essa alta adesão e baixa abstenção se deve ao poder simbólico e coercitivo do Estado.

Segundo Boudieu (2002, p. 29) o Estado é detentor do “monopólio da violência física e simbólica”, ou ainda, o Estado é o detentor do “monopólio da violência simbólica legítima”, na medida em que o monopólio da violência simbólica é a condição da posse do exercício do monopólio da própria violência física do Estado. Portanto, embora se sustente que as partes, ao receberem o convite para comparecer à sessão de mediação não estão obrigadas, no imaginário coletivo



prevalece o poder e a violência simbólica do Estado que as obriga a comparecer.

Outra explicação possível para a baixa abstenção às audiências de mediação decorre do fato de que se criou um consenso social acerca das vantagens desse método de acesso à Justiça, principalmente no que concerne a celeridade e resolatividade do conflito, sendo promovida pelo próprio Órgão do Poder Judiciário, o que traz uma segurança.

No dia estabelecido, as partes devem comparecer na respectiva unidade, se existir uma relação continuada entre as partes, será realizada a sessão de mediação, como, por exemplo, nos casos de família ou entre vizinhos.

Os mediadores/estagiários são capacitados para exercer a função de modo adequado, uma vez que participaram de um curso de capacitação de mediação de conflitos pelo Tribunal de Justiça da Bahia, aprendendo as diversas técnicas que compõem a mediação, nos termos do Novo Código de Processo Civil, no seu art. 167 (BRASIL, 2015).

Os mediadores conduzem o processo respeitando as etapas da mediação que se inicia com uma declaração de abertura onde será explicado o procedimento da mediação, assim como as regras para que ocorra uma sessão produtiva.

O resultado da mediação realizada pode ter caminhos distintos, a saber, ser designada uma nova audiência em razão de não ter sido trabalhado todas as circunstâncias do conflito apresentado; o conflito pode não ter sido solucionado pelas partes, neste caso o mediador realiza as devidas orientações para os interessados a fim saberem os caminhos que podem buscar para resolver o conflito; Por fim, as partes podem ter resolvido o conflito, lavrando um termo de acordo.

A elaboração dos acordos segue os modelos elaborados pelo Núcleo Permanente de Métodos consensuais de Solução de Conflitos, os quais devem ser adaptados para cada caso apresentado pelas partes, conforme o manual de procedimento disponível no site do Tribunal de Justiça da Bahia.

Desta maneira, concretiza-se a formalização de um título executivo judicial nos casos onde há a homologação judicial, e um título extrajudicial nos casos onde não necessita da referida homologação, podendo ser executado caso não seja cumprido.

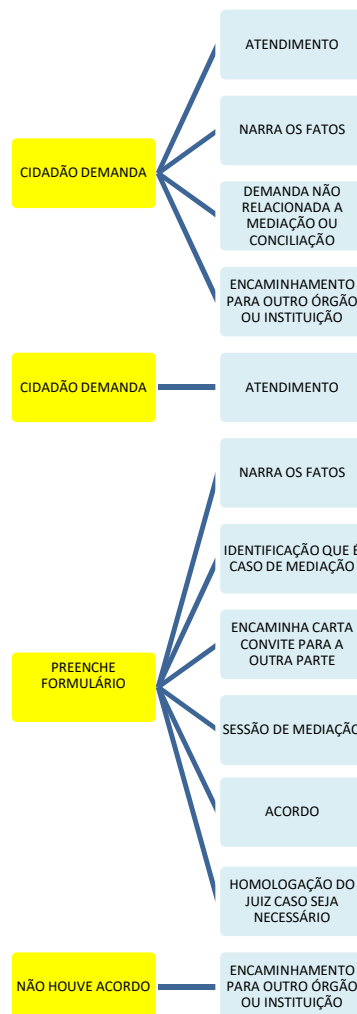


Figura 8. Fluxograma do procedimento realizado no BJC/CEJUSC

#### 5.4 CADASTRO DE MEDIADORES JUDICIAIS

O Novo Código de Processo Civil detalhou diversas regras que devem ser respeitadas e seguidas pelos operadores jurídicos e a comunidade em geral para que o instituto tenha validade, sendo inclusive colocada ao lado das demais soluções adjudicativas como meio adequado de solução de controvérsia. No seu art. 167, estabelece que seja criado múltiplos cadastros de mediadores e conciliadores previamente capacitados por escolas de formação seguindo os critérios definidos pelo Conselho Nacional de Justiça e o Ministério da Justiça (BRASIL, 2015). Extrai-se do dispositivo legal mencionado que deverá haver um cadastro de mediadores nacional, certamente mantido pelo Conselho Nacional de Justiça, bem como ficou facultando aos tribunais do país criar cadastros de profissionais com indicação da

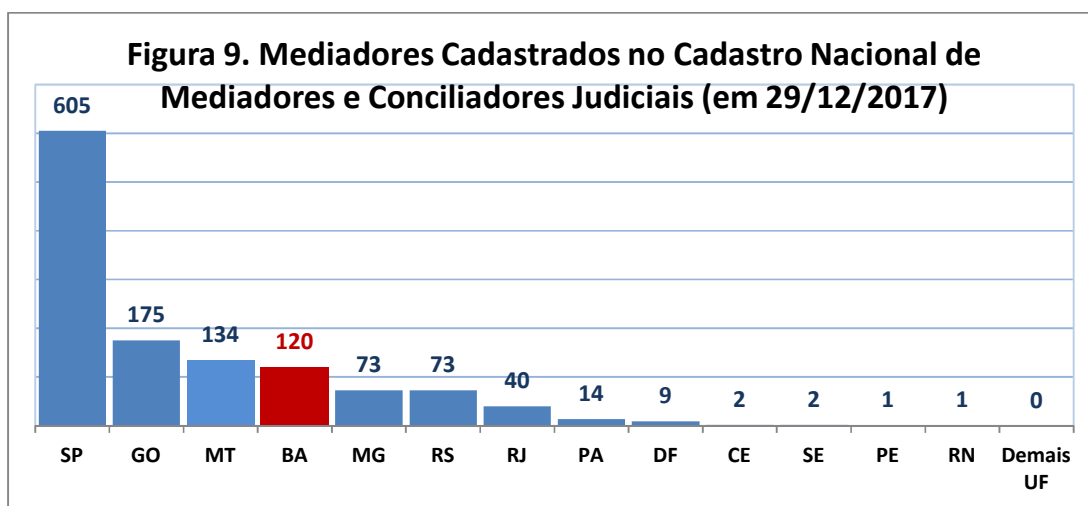
área de atuação em sede dos Tribunais de Justiça estaduais e Tribunais Regionais Federais.

Atualmente, o CNJ criou um cadastro nacional para inscrição de mediadores, conciliadores e câmaras privadas, podendo os tribunais valer-se deste cadastro, ou cadastrar no âmbito de jurisdição mediador, conciliadores e/ou câmaras certificadas para atuarem nos processos autocompositivos.

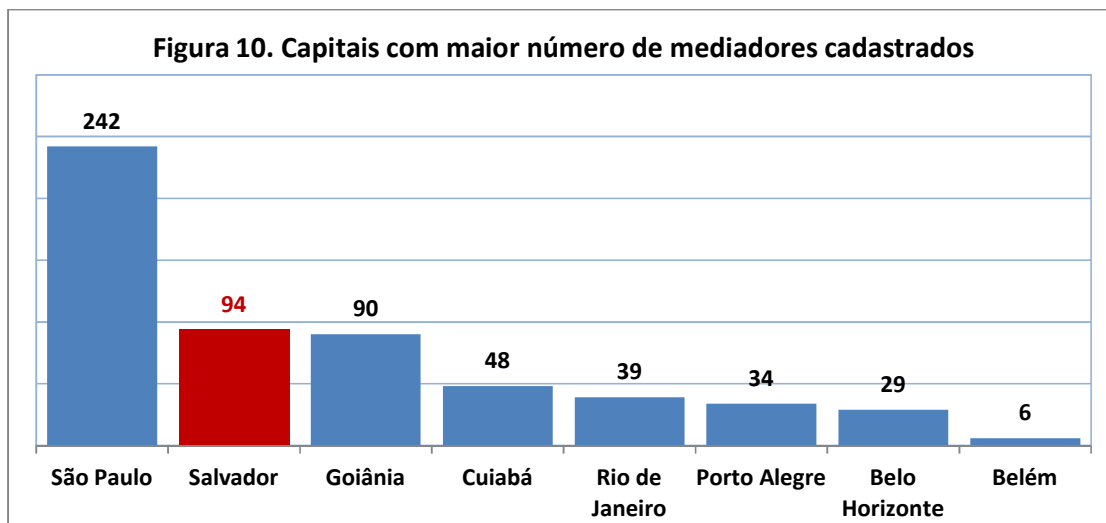
É possível o mediador ou conciliador atuar em vários tribunais, podendo, entretanto, o tribunal optar pela criação de quadro próprio de conciliadores e mediadores, a ser preenchido por concurso público de provas e títulos, observadas as disposições constantes no NCPC.

O curso de formação de mediador judicial tem uma carga horária de 40h dedicada à parte teórica e 60h à prática, conforme regramento estabelecido pelo Conselho Nacional de Justiça.

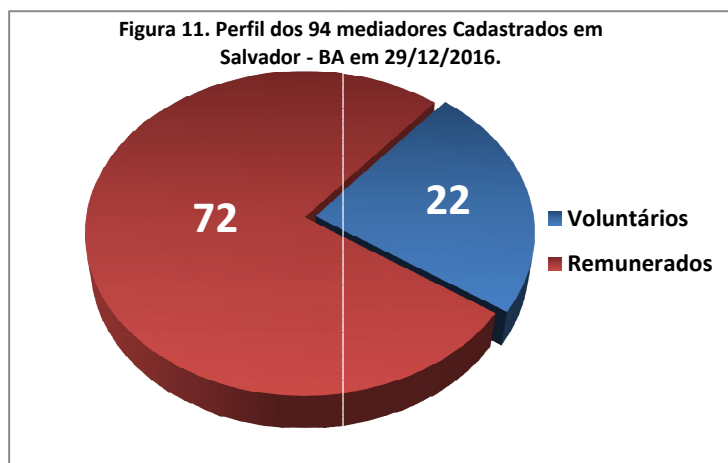
No Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, segundo dados extraídos do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC-BA, após a entrada em vigor da Resolução 125, do Conselho de Justiça do Estado da Bahia, teve início em 2012 a primeira turma do curso de formação de mediadores judiciais. Desde então, já foram realizados 48 (quarenta e oito) cursos, existindo hoje aproximadamente 1.200 (hum mil e duzentos) capacitados. Todavia, na Bahia, até 29 de dezembro de 2016, havia somente 120 mediadores cadastrados.



**Fonte:** CNJ. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/ccmj/pages/publico/consulta.jsf>>



**Fonte:** CNJ. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/ccmj/pages/publico/consulta.jsf>>

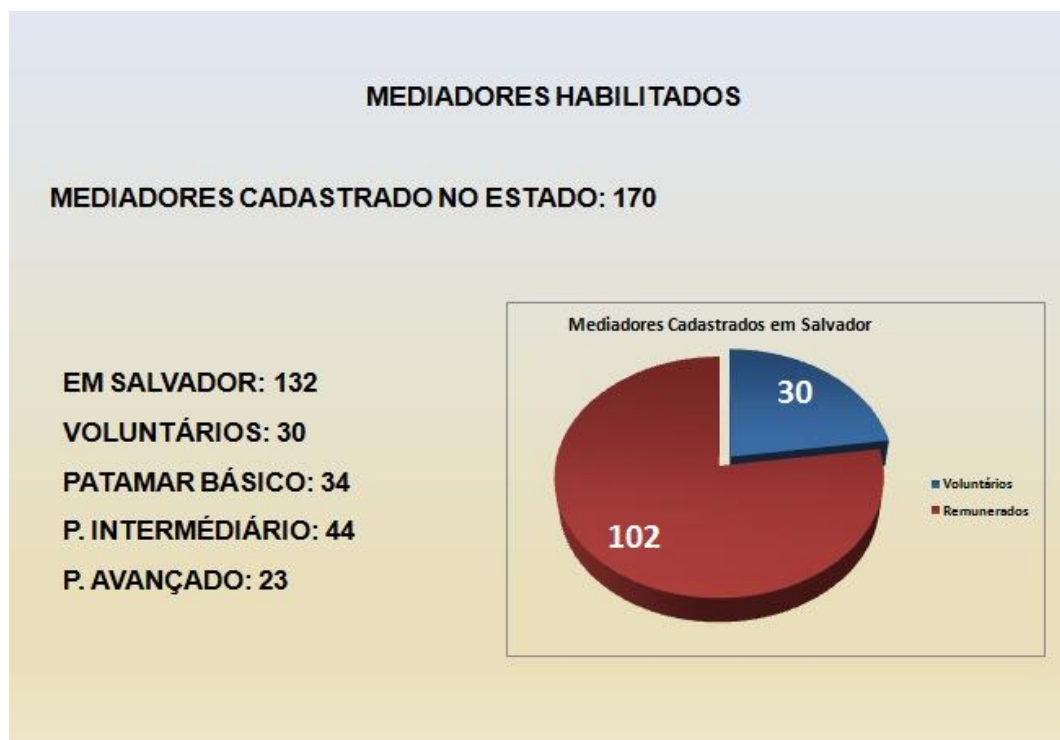


**Fonte:** TJBA

O Núcleo Permanente do Tribunal de Justiça da Bahia é o 4º (quarto) do Brasil no credenciamento de Mediadores Judiciais, com base no cadastro nacional de mediadores e conciliadores judiciais do Conselho Nacional de Justiça, sendo a Cidade de Salvador a 2ª (segunda) maior em número de mediadores cadastrados.

Em 05 de junho de 2017, houve uma alteração do número de mediadores judiciais cadastrados na Bahia, sendo atualmente 170 (cento e setenta) mediadores cadastrados, destes 132 (cento e trinta e dois) são da cidade de Salvador: 30 (trinta) voluntários no patamar básico de remuneração, 44 (quarenta e quatro) intermediário e 23 (vinte e três) avançado.

**Figura 12.** Perfil dos mediadores Cadastrados em Salvador - BA em 06/06/2017.



Fonte: NUPEMEC

O CNJ prevê cinco níveis remuneratórios, a saber, o primeiro patamar é de atuação voluntária. Depois existem quatro níveis de remuneração: o básico, o intermediário, o avançado e o extraordinário. Nesses, serão aplicados valores previstos em tabela própria. Já no patamar extraordinário, o mediador negocia a remuneração diretamente com as partes.

Ressalvada a hipótese de quadro próprio de servidores concursados, a remuneração devida aos mediadores e conciliadores será fixada pelos tribunais e custeada pelas partes, assegurada a gratuidade de justiça aos necessitados, na forma da lei.

O Novo Código de Processo Civil estabelece que o tribunal fixe a tabela de remuneração, conforme parâmetros estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça. Importante destacar que a previsão legal ao trazer critérios sólidos para a criação do cadastro de mediadores decerto visa garantir um elevado nível técnico e ético no exercício das funções de mediadores.

Portanto, o ordenamento jurídico brasileiro ao estipular os critérios para implementação do cadastro de mediadores judiciais no âmbito nacional e regional,

exigindo a capacitação prévia dos profissionais para fazer parte dos cadastros, contribui com o aperfeiçoamento do instituto da mediação e a qualidade técnica dos profissionais que prestarão serviço no mercado.

### 5.5 A MEDIAÇÃO NA PRÁTICA

Dos 5 (cinco) mediadores entrevistados 4 (quatro) eram mulheres, sendo a maioria oriundo do campo jurídico, conforme revela o quadro da posição social abaixo.

**Quadro 5.** Perfil dos mediadores entrevistados quanto à graduação, outras formações e atuação na área da mediação.

Agente	Sexo	Graduação e outras formações	Ocupação	Como iniciou na mediação
<b>Mediador 1</b>	F	Direito	Advogada Coordenadora	Iniciou como advogada e fez o curso de mediação judicial.
<b>Mediador 2</b>	F	Direito	Advogada	Foi convidada pela Coordenadora do Curso de Direito da Faculdade onde trabalha a participar do curso de mediação judicial.
<b>Mediador 3</b>	M	Ciências Contábeis Graduando em Direito. Gestão Estratégica.	Estudante	Exerceu a atividade de coordenador de Negócios por 13 anos onde realizava várias mediações extrajudicial, tendo ao fim realizado o curso Mediador Judicial no TJBA.
<b>Mediador 4</b>	F	Língua Portuguesa Pedagogia Educativa	Professora	Fez o Curso de Noções Básicas de Conciliação e Mediação pelo IBMSC, depois o Curso de Mediação judicial do TJBA, dentre outros cursos e palestras na área.
<b>Mediador 5</b>	F	Graduanda em Direito	Vendedora	Iniciou em 2012 como estagiária no GAPA e em 2013 no Observatório. Realizando o curso de Mediadora Judicial.

Fonte: Trabalho de Campo, 2017.

#### a) Da análise quanto ao curso de capacitação

O Curso de capacitação deverá ensinar técnicas ao mediador de conflitos que consista em desenvolver competências no campo da comunicação de sorte que facilite a interação entre as partes de maneira apropriada objetivando resolver o

conflito. Assim sendo, constata-se que o principal papel do curso de mediação é capacitar o mediador para facilitar o processo de conversação das partes para que elas possam decidir o que será melhor para por fim ao conflito (AZEVEDO, 2017, p. 804).

Nesse sentido, apenas dois mediadores consideraram que o curso de capacitação oferecido pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia foi suficiente para habilitá-los a serem mediadores de conflitos. A maioria asseverou que não saiu plenamente capacitada, necessitando de outros cursos para aprimorar essa habilidade e se sentirem seguros na utilização das ferramentas da mediação. Percebe-se que a maioria dos entrevistados entende que o curso de capacitação realizado pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia por si só não é suficiente para capacitá-los integralmente, necessitando de outras formações.

O mediador judicial 1 apontou que o curso de capacitação o preparou para utilizar as ferramentas da mediação e que se sentia apto, porém pôde observar que muitos dos colegas que participaram da capacitação não se sentiam seguros para mediar um conflito, necessitando de outros cursos para aprimorar os conhecimentos adquiridos:

[...] houve treinamento em mediação através do curso por intermédio do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, onde pude ter não somente o contato com as diferentes ferramentas/métodos para mediar conflitos, como também aprendi a utilizá-las de forma a tornar a aplicação deles o mais eficiente possível.

Eu pude observar que nem todos os alunos que fizeram o curso se sentem capacitados para mediar um conflito. Eu acho que a gente precisa de outros cursos de capacitação, de reciclagem, de bastante prática, porque é praticando que se faz o trabalho a cada dia mais eficiente... Me sinto apta para mediar conflitos, pois pude ser amparada por instrutores plenamente capacitados, que fizeram meu acompanhamento principalmente o núcleo do Bonfim. **(Mediador 1)**.

Interessante notar que ao mesmo tempo que a mediadora se diz capacitada e apta para mediar um conflito após o curso, aponta que o curso promovido pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia sozinho não foi suficiente para possibilitar a segurança e aptidão ao mediador de conflitos.

A mediadora 2 revelou que aprendeu algumas ferramentas no curso, contudo as mais complexas não foi possível. E que teve a impressão que estava apta, mas ao iniciar os casos reais percebeu que necessitava de bastante estudo e

aprimoramento.

[...] A maior parte sim. Algumas ferramentas mais complexas, a exemplo da técnica de “espelhamento”, a meu sentir exige bastante experiência do mediador antes de ser aplicada em uma sessão. Tive a impressão que sim, agora, claro que... ao iniciar as práticas percebemos como o processo exige bastante estudo e aprimoramento, pois os casos reais englobam inúmeras nuances que exigem segurança e conhecimento do mediador no que diz respeito às ferramentas disponíveis para a condução positiva e eficiente da sessão de mediação. **(Mediador 2)**.

Constatou-se, portanto, que embora o curso possibilite a aprendizagem de algumas das técnicas da mediação de conflitos, sozinho não foi suficiente para preparar os mediadores judiciais a mediar um conflito e utilizarem todas as ferramentas com segurança, necessitando de outros cursos de capacitação e formação para aprimorar as habilidades e construir competências para conduzir os casos reais.

Neste sentido, observa-se que não existe em sua plenitude um somatório de componentes que articule a teoria com a prática nos cursos de formação, competência necessária para habilitar o aluno como mediador judicial no curso oferecido pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. Tal somatório visa gerar aquisição de conhecimento e competência plena, a saber, habilidade: traduzida pela destreza na utilização do conhecimento; aptidão: demonstrada pela adequação na utilização do conhecimento com a destreza para fazer ou dizer algo (ALMEIDA, 2017, p. 971-972).

A abordagem pedagógica Crítica-social dos conteúdos com base na realidade histórica e social das comunidades onde os serviços do Balcão de Justiça/CEJUSC são oferecidos poderia contribuir na formação dos alunos do curso de mediação judicial.

De acordo com Aranha (1996), a Pedagogia Crítico-social dos conteúdos, visa:

Construir uma teoria pedagógica a partir da compreensão de nossa realidade histórica e social, a fim de tornar possível o papel mediador da educação no processo de transformação social. Não que a educação possa por si só produzir a democratização da sociedade, mas a mudança se faz de forma mediatizada, ou seja, por meio da



transformação das consciências. (ARANHA, 1996, p. 216).

Depreende-se da análise desta tendência, uma preocupação com a compreensão da realidade social a partir do universo de trabalho a ser vivenciado, buscando entendê-lo não apenas como algo natural, mas sim construído culturalmente, tornando-se importante a sua compreensão para atuação do mediador judicial no processo de transformação social e mediação cultural.

#### b) Da análise quanto à concepção de mediação

Para Tartuce (2016), a mediação é o meio consensual de abordagem de controvérsias em que uma pessoa isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação entre as pessoas para propiciar que elas possam, a partir da restauração do diálogo, encontrar formas produtivas de lidar com as disputas (TARTUCE, 2016, p. 51). Nesta perspectiva, o mediador utiliza técnicas por meio de ferramentas para viabilizar a comunicação entre os envolvidos, sem emitir juízo de valor, sem avaliar ou formular propostas a fim de que as partes identifique interesses comuns para viabilizar um possível acordo.

Esse estudo, no entanto, revela certas diferenças de concepção do que é mediação. A maioria concorda que o papel da mediação é restabelecer a comunicação das partes e que é uma negociação facilitada e assistida por um terceiro.

Mediação para mim... Ah... é o restabelecimento da comunicação... O termo Mediação se refere não somente a prática mais adequada para a resolução de conflitos entre indivíduos que possuem um vínculo direto, seja ele proveniente da relação de vizinhança, conjugal, cível, a depender das circunstâncias que permeiam esse vínculo, mas como também, e a meu ver principalmente, o restabelecimento do diálogo entre as partes. (**Mediador1**).  
[...]um processo facilitativo, composto por vários atos procedimentais, onde o mediador auxilia as partes a resolverem suas questões. É uma negociação facilitada e assistida por um terceiro. (**Mediador 4**).

Percebe-se que há concordância na importância da mediação como um meio adequado para resolução de conflito e que esta visa restabelecer o diálogo entre partes por meio do auxílio de um terceiro. É oportuno lembrar que a mediação de conflitos é o meio consensual de abordagem de controvérsias em que uma pessoa

isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação entre as pessoas para propiciar que elas possam, a partir da restauração do diálogo, encontrar formas produtivas de lidar com as disputas (TARTUCE, 2016, p. 51).

Outro mediador destacou que a mediação não visa apenas a solução do conflito no momento da sessão de mediação, mas sobretudo manter o vínculo entre as pessoas no futuro para poderem dialogar e solucionar questões:

A maneira mais adequada para dirimir conflitos, pois as partes são atuantes, e apresentamos a elas que o mais importante não é apenas a solução daquele momento, mas, sobretudo manter o vínculo afetivo, para que no futuro as soluções partam delas mesmo.  
**(Mediador 3).**

De acordo com Bonfim (2016), o que se busca na mediação é a manutenção das relações das partes envolvidas no conflito, através da retomada do diálogo entre elas. Uma vez retomado o diálogo, o acordo é quase uma consequência inexorável (BOMFIM, 2016, p. 26).

### c) Da análise quanto à Comunicação

Na Teoria da Ação Comunicativa de Habermas (2002), a linguagem é tomada como “ato de fala”. Assim, a mesma, no ato de fala, objetiva o convencimento do outro, que tem como pressuposto a pretensão de validade do falante e do receptor, de modo a produzir o consenso. Assim, constata-se que a Teoria do Agir Comunicativo de Habermas tem grande utilidade na prática da mediação, visto que por meio da facilitação do diálogo entre as partes, o mediador poderá gerar reflexões objetivando empoderar as pessoas envolvidas no conflito a construírem soluções responsáveis para suas vidas.

Os mediadores afirmaram que na maioria das vezes as partes chegam sem se comunicar ou se comunicando de forma que não se entendem, dispostas a brigar. Por vezes sequer se olham, de fisionomia fechada, braços cruzados direcionando as palavras e o olhar para o mediador. Vejamos:

Normalmente as partes chegam com algum vício de comunicação, geralmente não se falam ou se falam e não se entendem...  
**(Mediador 1)**

Bom, na maioria das mediações que eu participei, as vezes as partes não se olham, não conseguem falar na hora de expor... ah... olha

para o mediador e fala o que tiver que falar, a maioria não dialogam entre si, algumas poucas sim... é... como posso falar, há uma agressividade... ah... como posso falar: uma rejeição mesmo de se conversar... reserva... **(Mediador 2)**.

Veja bem... na maioria das vezes as pessoas não chegam se comunicando, cerca de 80%. Então qual nosso papel ali... é justamente fazer com que aqueles que não tenham a comunicação tragam de volta a comunicação... eu acho que nós mediadores estamos ali justamente para isso... facilitando de que forma... ah... estimulando para que eles dialoguem...

Vale ressaltar, que o ponto mais forte de uma mediação é estimular o retorno da comunicação, caso isto não ocorra, não houve uma mediação efetiva. Logo temos que utilizar ferramentas que tragam esta necessidade de diálogo e busque quebrar a barreira trazida pela situação fática que os levaram a mediação.

Sim. Caso não ocorresse, seria interessante marcarmos uma segunda mediação, para buscarmos o objetivo real da mediação, mas, deixando uma "lição de casa", a qual poderia ser que trouxessem uma proposta conjunta na próxima mediação ou que cada um se coloca-se no lugar do outro, e, percebesse qual a solução possível. **(Mediador 3)**.

Essa é uma parte interessante, às vezes as partes entram na sessão de mediação sem se falar... às vezes elas evitam até a se olharem... mas a medida que a gente vai fazendo a mediação as partes começam a se olhar e depois começam a se comunicar e isso eu digo que pra gente é um ponto muito importante... ah... isso porque é um ganho que consideramos... a pessoa que entra na sessão de mediação sem se olhar e no decorrer da mediação ela vai começando a se expor... vão começando a falar seus pontos de vista... no início tem resistência... **(Mediador 4)**.

A5 muito raramente as partes chegam se falando... as partes chegam por vezes dispostas a brigarem... tipo... de punho fechado... os braços cruzados... as pernas cruzadas e a cara fechada é literalmente assim que elas chegam... então... se comunicam muito pouco... então... se comunicam muito pouco... ai eu começo a brincar... descontraindo... ai a pessoa começa a dar risadas... risos..faço o rapoo.. Geralmente iniciam com falha na comunicação. Sim. Sempre. **(Mediador 5)**.

Nota-se que em razão do conflito, as partes passam a não se comunicar ou tem uma comunicação parcialmente interrompida, chegando à sessão de mediação direcionando o olhar, a atenção e as palavras para o mediador que tem o papel fundamental em estimular o diálogo para que se possa compreender as necessidades, os sentimentos e os interesses dos mediandos.

O mediador 4 revela que embora as partes cheguem sem se falar. Na medida em que ocorre o processo de mediação e empregando as técnicas, as partes começam a se olhar e depois começam a se comunicar. O mediador 3 afirma que o

ponto mais forte da mediação é a retomada do diálogo por meio da utilização das ferramentas da mediação. Enquanto outro afirma que apesar da falha inicial de se comunicarem, ao logo da sessão se consegue desarmar as partes e fazer com que elas comecem a se comunicar e já saiam da sessão se comunicando.

Os mediadores entrevistados ao serem perguntados se as partes retomam o diálogo afirmaram que geralmente sim, mais enfáticos foram os mediadores 3 e 5 que afirmaram que sempre as partes saem se falando, ressaltando 3 que caso não saiam se falando marca uma nova sessão deixando uma questão como “lição de casa” para as partes refletirem sobre o ponto apresentado.

Habermas (2002) assevera que o objetivo dos sujeitos ao debaterem seus interesses é chegar a um consenso, devendo haver para tanto, igualdade de oportunidades e irrestrita expressão dos sentimentos e pensamentos de todos. Para isso, faz-se necessário a utilização de argumentos, contra-argumentos, justificação, podendo as ideias serem aceitas ou impugnadas. Nessa perspectiva, o mediador deve agir procurando manter o equilíbrio no diálogo desenvolvido pelas partes na sessão de mediação, garantido que todos possam expressar seu ponto de vista a fim de ampliar as visões dos fatos abordados, facilitando, assim, a superação dos impasses (BIANCHI, FURST e NAVARRO, 2016, p. 167).

Por isso, a mediação de conflitos, inicialmente, visa recuperar o diálogo entre as partes, a fim de restabelecer a comunicação, possibilitando um ambiente favorável para que as pessoas envolvidas no conflito possam conversar, argumentar e contra-argumentar, valendo-se da autonomia das suas vontades e possam chegar a um consenso e resolver o conflito de forma ampla, de sorte que, para tanto, o mediador por meio das técnicas ou ferramentas tentará restabelecer o diálogo e, posteriormente, estimulará a resolução do conflito pelas partes.

#### d) Da análise quanto às ferramentas

Como em outros campos de atuação, aquele que deseja obter desempenho exitoso em uma determinada atividade, profissional ou não, deve saber reunir um conjunto de ferramentas que lhe seja útil. Reunidas as ferramentas, é preciso habilidade para eleger aquela que se adequa ao objeto da intervenção e aos seus propósitos. Eleita, é preciso manuseá-la com a propriedade que a situação exige (ALMEIDA, 2013, p. 31).

Alguns relatos de êxito da mediação são apresentados abaixo:

[...] o casal estava tendo um problema com relação a traição e no início da sessão logicamente eles não expõem tão abertamente o que está acontecendo... então eu utilizei a **técnica da sessão individual** para poder trabalhar com cada um separadamente para entender melhor o que estava acontecendo e aí neste momento da sessão individual normalmente as partes se sentem mais confortáveis para dizer coisas que elas não tenham coragem ou não se sentem a vontade para dizer na frente do outro... o que eu fiz, geralmente a gente pergunta para a parte se o que ela disse pode ser levado para a outra... por sorte as partes quiseram trazer o que falaram para a sessão conjunta aí eu utilizei isso... antes voltar para sessão conjunta... ah... eu aproveitei para trabalhar o empoderamento da mulher porque ela estava se sentindo afligida, triste por conta da traição... é... trouxe para a sessão conjunta não para tratar diretamente a questão da traição naquele momento senão aumentaria a espiral do conflito... aí eu trouxe algumas falas deles da sessão individual para trazer assuntos em comum que seria o filho, a preocupação com uma empresa que eles tinham juntos... ah... para que cada um sentisse a necessidade de reconhecer o papel do outro durante a relação que eles tiveram... na verdade eu fui trabalhando essa questão emocional... aí o que acontece quando eu percebi que as partes não estavam maduras ainda para concluir a questão naquele momento... aí eu suspendi a sessão marcando para uma outra data quando elas voltaram já chegaram mais maduras... voltaram conversando... mesmo que ainda estivessem chateadas mas voltaram dialogando isso foi importante... porque ajuda a solucionar o problema... como voltaram conversando a partir daí eu pude trabalhar melhor... aí sim eu consegui... retomei a sessão anterior as partes reconheceram que tivera papel importante na criação dos filhos e na construção das coisas que eles construíram durante o casamento... assim eu pude tratar as questões de patrimônio... divórcio, partilha, que moraria na casa de quem e resolver as questões basilares do processo de divórcio... pronto... na verdade cabe sensibilidade do mediador de saber se é o momento de avançar na negociação ou em encerrar a sessão e remarcar ou de finalizar naquele dia mesmo... na verdade eu observei pontos convergentes nas falas das partes aí eu tive a possibilidade de afagar ambos para que eles sintam que tem um vínculo... na verdade uma correspondência entre um e outro e assim criando esse vínculo as partes começam a se acalmar e entender o que está se passando e criar... (ah...) não vou dizer amizade mas na verdade ficam mais tranquilos para tratar de assuntos diversos... então eu acho que o afago e identificação de pontos convergentes fez com que elas trabalhassem melhor... a gente utiliza também geralmente o parafraseamento para transformar uma fala meio ofensiva ou desconfortável para trabalhar uma visão positiva da frase ... então a gente utiliza o afago para ressaltar o ponto positivo... exemplo... Sr Jorge e Sra Joana eu encontrei um ponto importante nesta sessão hoje vocês perceberam que ambos tem uma preocupação válida com o filho de vocês, com a escola, com a educação, com a saúde isso é válido é importante... que bom que vocês puderam trazer isso para nossa sessão... aí a gente traz dessa forma para que as partes percebam que os dois são importantes, que vieram de bom grado, que estão ali para resolver a questão de peito aberto e resolver o problema... (**Mediador 1**). Grifos nossos.

Interessante notar que a maioria dos casos submetidos à mediação no BJC/CEJUSC é na área de Direito de Família. E no caso apresentado, ao perceber que os mediandos não estavam expondo os fatos de maneira aberta a mediadora utilizou a técnica da sessão individual para poder trabalhar com cada um separadamente e entender melhor o que estava acontecendo, ressaltando que nesta sessão as partes se sentem mais confortáveis para dizer coisas que não teriam coragem ou não se sentem à vontade para falar na frente do outro.

Fernanda Tartuce (2015) esclarece que as sessões privadas são encontros realizados privadamente entre o mediador e uma das partes e/ou advogados, sendo utilizadas quando for percebida alta animosidade na comunicação, para possibilitar a parte expressar sentimentos fortes sem acirramento do conflito, esclarecimento de questões, para aplicação de outras ferramentas como o afago, inversão de papéis, teste de realidade, para explorar desequilíbrio de poder, criar opções alternativas, para o mediador trabalhar algum impasse entres os mediandos, dentre outras possibilidades (TARTUCE, 2015).

Percebe-se, assim, que o entrevistado utilizou a ferramenta corretamente, sobretudo por se tratar de um assunto delicado, que trazia desconforto para as partes exporem abertamente, buscando esclarecer e entender os motivos que ensejaram o conflito para tratá-lo de forma adequada para dirimi-lo.

Registra ainda o entrevistado que utilizou a técnica do empoderamento da mulher porque estava se sentindo afligida, triste por conta da “traição”. FOLGER (2005) destaca que o conflito é uma excelente oportunidade para as partes transformarem as relações e revalorizá-las devendo estas serem empoderadas para possibilitar convivência mútua. Veja-se:

Vê o conflito como uma crise de interação entre as pessoas e a mediação como uma oportunidade de transformação das relações através da revalorização das pessoas, do empoderamento e do reconhecimento recíproco entre elas” (FOLGER, 2005).

Neste contexto, atuou muito bem o mediador 1 valendo-se da oportunidade da sessão individual para fortalecer a mulher para poder lidar com o conflito e buscar transformar a relação na qual estava envolvida.

Nota-se, assim, que a mediadora 1 com muita habilidade montou a agenda a ser trabalhada na sessão de mediação com a ajuda dos mediandos fixando as questões e os interesses a serem resolvidos.

É imperioso estabelecer os pontos a serem trabalhados na sessão de mediação, visto que as pessoas quando estão imersas no conflito tem grande possibilidade de perder o foco dos fatos a serem resolvidos, deixando de lado pontos importantes que geram a controvérsia. Neste aspecto, o mediador agiu adequadamente ao conduzir os trabalhos de forma clara enfatizando os pontos a serem debatidos e os reais interesses que levaram ao conflito e que precisavam ser resolvidos (ALMEIDA, 2013).

O mediador 1 ao perceber que havia pontos convergentes nas falas das partes teve a possibilidade de utilizar a técnica do afago para que eles percebessem que havia um vínculo entre eles, ressaltando os pontos positivos da relação, a partir daí passaram a se acalmar e entender o que estava acontecendo e criaram uma empatia para tratar dos assuntos diversos estabelecidos para serem trabalhados.

É recomendado que o mediador apresente uma resposta positiva toda vez que a parte traga um ponto importante que contribua com a transformação e a resolução de alguma questão debatida, estimulando novos comportamentos da mesma natureza, gerando confiança, reforço positiva, postura otimista e conexão entre os envolvidos na administração do conflito, de modo a facilitar e incentivar o diálogo (AZEVEDO, 2015).

Mais uma vez o mediador 1 soube aplicar corretamente a ferramenta do afago, fazendo com que surgisse uma conexão entre as partes, gerando comportamentos positivos na busca da administração e resolução do conflito.

Enfatizou o mediador 1 que utilizou a técnica do parafraseamento para transformar uma fala meio ofensiva ou desconfortável em frase com uma visão positiva a fim de não aumentar a espiral do conflito.

O parafraseamento ou recontextualização é uma técnica na qual o mediador estimula as partes a perceberem os fatos apresentados por um novo contexto, sendo muito útil na mediação, visto que possibilita e estimula a transformação da narrativa para um viés positivo. Neste aspecto, o mesmo relato será apresentado com uma conotação menos carregada de ressentimento, de mágoa, ajudando a visualização do conflito por outra perspectiva (MUNIZ, 2014). Desse modo, a ferramenta foi bem utilizada pelo entrevistado.

[...] Fizemos uma sessão de mediação com um casal de jovens recém separados e com um filho de meses de idade que buscaram o Balcão para

formalizar a prestação de pensão alimentícia da filha menor... Eles já não se falavam a um bom tempo. Foram suscitadas pelas partes questões relacionadas não somente à pensão, como também ao divórcio e alienação parental. Em que pese esta sessão não ter resultado em um acordo, sentimos que foi bastante produtiva e benéfica para as partes, uma vez que desde a separação as mesmas nunca tinham entabulado um diálogo, ao ponto de afirmarem que nem compreendiam exatamente o que havia ocorrido para a relação culminar em uma separação, pois nunca tinha sequer conversado sobre isso. As partes estavam bastante sensibilizadas, ambos choravam bastante, mas conseguiram expor os seus pontos de vista um para o outro, saíram de lá de outra forma, (...) eu não entendi disseram eles, retomaram o diálogo e a sessão foi adiada para que as partes pudessem amadurecer individualmente as reais questões e interesses relacionados ao conflito e, sendo o caso, retornassem ao balcão. Foi reagendada nova data para atendimento. **(Mediadora 2)**.

Destaca o mediador 1 e 2 que ao notar que as partes ainda não estavam preparadas para lidar com todos os pontos do conflito, remarcou a sessão para uma data futura onde os mediandos voltaram mais maduros, já conversando, podendo a partir daí o mediador trabalhar melhor, estabelecendo os pontos a serem trabalhados destacando o papel importante dos filhos, divórcio, patrimônio contruído na costância do relacionamento conjugal e partilha

Da análise dos casos narrados pelo mediador 1 e 2, constata-se que as ferramentas foram aplicadas em consonância com o referencial teórico apresentado nesta pesquisa, de modo a impulsionar o diálogo e fazer as partes refletirem em busca de uma solução criativa para o conflito de interesse instaurado, tendo os mediadores apresentado habilidade para utilizá-las no momento apropriado na sessão de mediação.

#### e) Da análise dos limites da mediação

Por outro lado, também foi constatado que por vezes a mediação de conflito não consegue alcançar o consenso e a composição do conflito existente entre as partes, seja pelo fato do mediador não conduzir a sessão de mediação com habilidade utilizando-se das técnicas ensinadas no curso de formação, ou pelo fato da parte convidada a participar da mediação não estar disposta a assumir responsabilidades e honrar compromissos voluntariamente, como se percebe nos casos narrados a seguir.



Presenciei uma sessão em que a mediadora conduziu aos moldes de uma conciliação. Apesar de fazer o termo de abertura e as sessões individuais e conjunta com seus respectivos registros, não foram empregadas nenhuma das ferramentas da mediação. Apenas foi questionado objetivamente às partes se tinham interesse em fazer ou não uma composição e as mesmas refutaram. O mediador acatou a resposta e fez o encerramento da sessão. **(Mediador 2).**

Tive a oportunidade de presenciar uma mediação que em uma das partes, a quem a outra requereu o pagamento de pensão alimentícia, apenas compareceu ao Balcão, pois seu advogado teria dito que seria apenas uma “audiência para um diálogo”, de modo que ficou claro que ele pensava que o acordo, se realizado, não teria nenhum efeito de decisão judicial. Em diversos momentos a parte ficava bincando... havia o diálogo entre as partes, mas a parte não aceitava em assumir as responsabilidades seja de pai, seja financeira... era como se ele não tivesse compromisso com a vida, “bonvivant”(...). Logo após o termo de abertura, em que foi cientificado que em caso de acordo seria elaborado um termo que seria homologado por um juiz, a parte demonstrou bastante resistência e tentou por diversas vezes tumultuar a sessão, não chegando a nenhum ponto comum, dificultando a condução de uma negociação com a outra medianda e elidindo qualquer possibilidade de formalização de um acordo. **(Mediador 2).**

Importante destacar que foi relatado pela mediadora 2, após o término do registro da entrevista, que alguns mediadores em início de formação, sobretudo no período do estágio, por não terem domínio das técnicas a serem utilizadas na sessão de mediação, acabam fazendo perguntas objetivas no sentido de se as partes pretendem fazer um acordo e ao responderem que não, entendem esta resposta das partes como suficiente para por fim a sessão de mediação. Ou seja, não se sentem seguros ou protagonistas o suficiente para promoverem o início do diálogo que poderia possibilitar o começo do fim do conflito.

A mediadora 5, também, revelou que um dos fatores que dificulta o aprimoramento da utilização das ferramentas apresentadas aos alunos no curso de capacitação é o fato de ao terminar a parte teórica para ingressar na fase do estágio prático no BJC/CEJUSC não existem datas pré-definidas, tendo o aluno o prazo de um ano para realizar o estágio o que prejudica bastante, pois os alunos tem que ficar procurando algum centro de mediação, não podendo por vezes dar sequência nas atividades e muitos acabam desistindo de concluir a parte prática, ou ficam com o aprendizado limitado dado o alongado espaço de tempo na participação das sessões de mediação.

Portanto, também ficou evidenciado que a mediação de conflito não pode ser vista como um remédio infalível para os males da sociedade, não sendo capaz de

resolver todos os casos apresentados envolvendo conflitos de interesse entre as partes que procuram o BJC/CEJUSC. É tecnologia social a ser melhor aprimorada, onde a experiência concreta deve ser continuamente publicizada.

## 6 CONCLUSÃO

A mediação de conflitos visa recuperar o diálogo entre as partes a ponto de restabelecer a comunicação, possibilitando um ambiente favorável para que as pessoas envolvidas no conflito possam, valendo-se da autonomia das suas vontades, resolvê-lo de forma aberta. Assim, o mediador por meio da aplicação das técnicas ou ferramentas busca restabelecer o diálogo e, posteriormente, estimula a resolução do conflito pelas partes.

O mediador utiliza técnicas por meio de ferramentas para viabilizar a comunicação entre os envolvidos, sem emitir juízo de valor, sem avaliar ou formular propostas a fim de que as partes identifique interesses comuns para viabilizar um possível acordo. Constatou-se, por conseguinte, que o principal papel do mediador é facilitar o processo de conversação das partes para que elas possam decidir o que será melhor para por fim ao conflito (AZEVEDO, 2017, p. 804).

Vale destacar, entretanto, que o mediador precisa estar devidamente capacitado e dotado das habilidades necessárias para evitar que o negócio jurídico construído pelas partes seja objeto de fraude, coação ou erro, pois, poderá ensejar em anulação na seara judicial, nos termos dos dispositivos legais supracitados.

A habilidade de escutar é muito importante na mediação, inclusive vai além do simples ato de ouvir, visto que para escutar é preciso compreender e perceber as emoções, os sentimentos das pessoas, observando a sua fala, o seu olhar, as expressões corporais, objetivando revelar as necessidades, sentimentos e interesses reais, de modo a possibilitar ao mediador identificar em sua plenitude os verdadeiros motivos que levaram a deflagração do conflito, reunindo informações preciosas para construir um diálogo colaborativo e produtivo (CEZAR FERREIRA, 2014).

Com base na Teoria da Ação Comunicativa, ficou constatado que os cidadãos têm capacidade de se comunicar de forma racional e crítica, podendo estabelecer práticas de interação e argumentação capazes de compreender o contexto comum nos fenômenos da vida a ponto de chegarem a um entendimento aceitável no caso concreto, assumindo responsabilidades, compartilhando interesses comuns, possibilitando a cooperação, a solidariedade, o consenso e a participação ativa na resolução do conflito na prática da mediação de conflitos (HABERMAS, 2002).

Da análise das entrevistas no que tange ao curso de capacitação promovido

pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e a utilização das ferramentas da mediação, observou-se que, embora o curso possibilite a aprendizagem de algumas das técnicas da mediação de conflitos, sozinho não é suficiente para preparar os mediadores judiciais a mediar um conflito e utilizarem todas as ferramentas com segurança, necessitando, portanto, de outras abordagens pedagógicas de aprendizagem em serviço para aprimorar as habilidades e construir competências para conduzir os casos reais. A abordagem pedagógica Crítico-social dos conteúdos, que poderia ter como base a realidade histórica e social das comunidades onde os serviços do Balcão de Justiça/CEJUSC são oferecidos, poderia contribuir na formação dos alunos do curso de mediação judicial.

Com base em Aranha (1996), a Pedagogia Crítico-social dos conteúdos teria uma preocupação em compreender a realidade social a partir do universo de trabalho a ser vivenciado, visando entendê-lo não apenas como algo natural, mas sim construído culturalmente, tornando-se importante a sua compreensão para atuação do mediador judicial no processo de transformação social e mediação cultural nos casos apresentados no Balcão de Justiça/CEJUSC.

Os mediadores judiciais entrevistados asseveram que em razão do conflito as partes passam a não se comunicar ou tem uma comunicação com ruídos, chegando à sessão de mediação direcionando o olhar, a atenção e as palavras para o mediador que tem o papel fundamental de estimular o diálogo para que se possa compreender as necessidades, os sentimentos e os interesses dos mediados. No entanto, a maioria dos entrevistados consignou que as partes retomam o diálogo ao longo das sessões de mediação com o emprego das ferramentas da mediação.

Outrossim, ficou constatado que os atendimentos realizados nos Balcões de Justiça e Cidadania/CEJUSC de maior proeminência é na área do Direito de Família, inclusive vale destacar que no final de 2016 foi alcançada a redução da litigiosidade na Comarca de Salvador, visto que os casos resolvidos consensualmente certamente seriam transformados em processos ajuizados em procedimento litigioso nas Varas de Família do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

Segundo o Sistema de Automação Judiciária - SAJ, no ano de 2015 foram distribuídos e celebrados cerca de 4.466 (quatro mil quatrocentos e sessenta e seis) acordos, nas classes processuais de divórcio consensual, alimentos e outro, já entre 01/01/2016 e 31/12/2016, foram distribuídos 5.434 (cinco mil quatrocentos e trinta e quatro) termos de acordos em matéria de Direito de família, divórcio consensual,

alimentos e outros celebrados nas unidades de Balcão/CEJUSC da Cidade de Salvador. Depreendo-se que no ano de 2016 houve um aumento de aproximadamente 1.000 (hum mil) acordos nos processos da área do Direito de Família no BJC/CEJUSC.

Desse modo, da análise dos dados, pode-se afirmar uma tendência de consolidação da prestação de serviço de autocomposição pré-processual na cidade de Salvador, Bahia, revelando uma mudança da cultura litigiosa para a dos métodos autocompositivos nas comunidades onde os serviços do BJC/CEJUSC do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia estão situados.

Contudo, esse estudo apontou limites da mediação no que se refere à impossibilidade de produzir sempre o consenso e a resolução do conflito existente entre as partes, seja pelo fato do mediador não conduzir a sessão de mediação com a habilidade necessária e emprego das técnicas ensinadas no curso de formação, ou pelo fato da parte convidada a participar da mediação não estar disposta a assumir responsabilidades e honrar compromissos voluntariamente.

Recomenda-se que a formação teórica e prática dos alunos do curso de capacitação de mediadores judiciais tenham uma abordagem Pedagógica Crítico-social dos conteúdos, nos moldes preconizados por Aranha (1996). Sugerindo-se, ainda, que antes de os alunos ingressarem na fase do estágio prático, seja disponibilizado o local onde será realizado, bem com as datas do estágio para haver uma sequência na formação, uma vez que ficou evidenciado que o prazo de um ano para participar nos casos reais das sessões de mediação fica muito alongado, gerando prejuízo no aprendizado e na aplicação das técnicas da mediação pelos mediadores judiciais em formação.

Assim sendo, sugere-se estudos com foco na análise e acompanhamento de casos concretos a partir do ponto de vista dos usuários dos serviços do BJC/CCEJUSC, ou seja, das partes, razão final da existência do Poder Judiciário.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tania. Caixa de Ferramentas em mediação : aportes práticos e teóricos. São Paulo : Dash Editora, 2013.

ALMEIDA, Tania. **Capacitação em Mediação de Conflitos: uma metodologia que articula e integra.** *in*: Mediação de Conflitos – Para Iniciantes, Praticantes e Docentes. ALMEIDA Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN Eva (Org.).1.ed. Salvador: Ed. Jus Podium, 2017.

ARANHA, Maria Lucia De Arruda. História da Educação.- 2. ed. rev. e atual.-São Paulo: Moderna, 1996.

AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação.** Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004.

AZEVEDO, André Gomma. (org). Manual de Mediação Judicial. 5ª ed., 2015.

AZEVEDO, André Gomma. **Políticas Públicas para Formação de Mediadores Judiciais: Uma Análise do Modelo Baseado em Competências.***in*: Mediação de Conflitos – Para Iniciantes, Praticantes e Docentes. ALMEIDA Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN Eva (Org.).1.ed. Salvador: Ed. Jus Podium, 2017.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo.** Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.

BEDAQUE, José Roberto. **Conciliação e Mediação Aspectos Jurídicos, Econômicos e Sociais.** *In* : Associação dos Magistrados do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2013.

BIANCHI Angela Andrade; FURST Olivia e; NAVARRO Paula. **Alguns aportes da Comunicação, da Teoria Sistêmica e da Física Quântica.** *in*: Mediação de Conflitos – Para Iniciantes, Praticantes e Docentes. ALMEIDA Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN Eva (Org.).1.ed. Salvador: Ed. Jus Podium, 2017.

BIANCHI Angela Andrade; JONATHAN Eva e; MEURER Olivia Agnes. **Teorias do Conflito.** *in*: Mediação de Conflitos – Para Iniciantes, Praticantes e Docentes. ALMEIDA Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN Eva (Org.).1.ed. Salvador: Ed. Jus Podium, 2017.

BOURDIEU, Pierre, 1930-2002. Sobre o Estado : Cursos no Collège de France (1989-92) / Pierre Bourdieu; [edição estabelecida por Patrick Champagne... [et al.]]; tradução Rosa Freire d'Aguiar — 1a ed. — São Paulo : Companhia das Letras, 2014.

BOFF, Leonardo, Ethus Mundial: **Um Consenso Menino Entre os Humanos,** Brasília, 2002.

BOMFIM, Ana Paula Rocha do; MENEZES, Hellen Monique Ferreira de (Coord.). MESC: Manual de mediação, conciliação e arbitragem. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.

BOMFIM, Ana Paula Rocha. Casos de sucesso: via meios extrajudiciais de solução de controvérsias. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007.

BRAGA, Ana Livia. **Balcão de Justiça e Cidadania: o Direito à disposição de todos.** in: Casos de Sucesso: Acesso à Justiça. Ana Paula Rocha do Bomfim; Renata Barbosa de Araújo Duarte; Jeane Rocha Duarte (Org.).1.ed. Brasília: CACB: CBMAE: SEBRAE, 2006.

BRAGA NETO, Adolfo. Reflexões sobre a conciliação e a mediação de conflitos. In : SALLES, Carlos Alberto de (coord.) As grandes transformações do Processo civil brasileiro : Homenagem ao professor Kazuo Watanabe. São Paulo :Quartier Latin, 2009.

BRASIL. MINISTERIO DA JUSTIÇA. Acesso à Justiça por sistemas alternativos de administração de conflito: Mapeamento nacional de programas públicos e não governamentais. Brasil, 2005.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Comitê Gestor Nacional da Conciliação. **Manual de Mediação Judicial 2015.** Brasília, 2015. Disponível em:<<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/destaques/arquivo/2015/06/c276d2f56a76b701ca94df1ae0693f5b.pdf>> Acesso em: 08 fev. 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil:** promulgada em 5 de outubro de 1988. 27 ed. São Paulo: Saraiva, 2001.

BRASIL, Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm)> Acesso em: 25 Jun 2016.

BRASIL, Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm)> Acesso em: 25 Jun 2016.

BUSH, R.A.B., FOLGER, J.P. **The Promise of Mediation**, New and Revised Edition, 2005, San Francisco, Jossey-Bass.

BUSH, Robert Baruch, FOLGER, Joseph. **The Promise of mediation:** the transformative approach to conflict. San Francisco: Jossey Bass, 2005, pp. 8-9.

BUSTAMANTE, Ana Paula. **A Aplicação do Agir Comunicativo de Habermas na Mediação Comunitária:** O Diálogo como Instrumento Transformador. In: Revista da Faculdade de Direito Candido Mendes : nova série. v.1. Rio de Janeiro: UCAM, FDCM, 1996.

CALMON, Perônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação 3ªEd.**,Rio de Janeiro: Editora Forense, 2015.

CAPPELLETI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça.** Ellen Gracie Northfleet (trad). Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CITTADINO, Gisele. Pluralismo, direito e Justiça distributiva. 3ª Ed., Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2004.

CEZAR-FERREIRA, Verônica. **A Política Judiciária Nacional e Tratamento Adequado dos Conflitos**. *in*: Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. TOLEDO, Armando; TOSTA Jorge; ALVES, José (Org.). 1.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

COBB, Sara, RIFKIN, Janet. Practice and paradox: deconstructing neutrality in Mediation. *Lay & Society Inquiry*, vol. 16, 1991).

CONSELHO Nacional de Justiça. **Resolução n 125, de 29 nov 2010**.

CUNHA JR, Dirley da. **Curso de Direito Constitucional**. Salvador: Jus Podivm, 2008.

DEUTSCH, Morton. **A Resolução do Conflito**. *in*: Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação - volume 3. AZEVEDO, André Gomma (Org.). Brasília: Grupo de Pesquisa, 2003.

FISHER, Roger, URY, William, PATTON, Bruce. **Como Chegar ao sim – como negociar acordos sem fazer concessões**. 1ª Ed. Rio de Janeiro: Solomon, 2014).

GABBAY, Daniela Monteiro. **Mediação & Judiciário no Brasil e nos EUA**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os Fundamentos da Justiça Conciliativa**. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Org.). Mediação e Gerenciamento do Processo: revolução na prestação jurisdicional e guia prático para instalação do setor de conciliação e mediação. São Paulo: Atlas, 2008, p.2.

HABERMAS, Jurgen. **O Discurso Filosófico da Modernidade**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

HABERMAS, Jurgen. **Consciência Moral e Agir Comunicativo**. Tradução de Guido A. de Almeida. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989).

JUNIOR, Ricardo. OS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS. *in*: Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. TOLEDO, Armando; TOSTA Jorge; ALVES, José (Org.). 1.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

LIMA Evandro Souza e; PELAJO Samantha. **Dinâmica da Mediação: Ferramentas – Alguns aportes**. *in*: Mediação de Conflitos – Para Iniciantes, Praticantes e Docentes. ALMEIDA Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN Eva (Org.). 1.ed. Salvador: Ed. Jus Podium, 2017.

MARMELSTEIN, George. **Curso de Direitos Fundamentais**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2014.



MENDES, Maria. **Mediação e Conciliação**. *in*:Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. TOLEDO, Armando; TOSTA Jorge; ALVES, José (Org.).1.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação, tradução de Magda França Lopes**. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MORAES, Alexandre de. Direitos humanos fundamentais: teoria geral. 10. Ed. – São Paulo: Atlas, 2013.

MUNIZ, Mirian. Mediação: **Técnicas e Ferramentas**. *in*:Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. TOLEDO, Armando; TOSTA Jorge; ALVES, José(Org.).1.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

MINAYO, M.C. de S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo-Rio de Janeiro, HUCITEC-ABRASCO, 1992.

NAGAO, Paulo. **Notas Sobre a Efetividade da Prestação Jurisdicional e Vícios na Arbitragem**. *in*:Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. TOLEDO, Armando; TOSTA Jorge; ALVES, José (Org.).1.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

OZÓRIO NUNES, Antonio Carlos. Manual de Mediação. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa. **Novo Processo Civil Brasileiro**. Curitiba: Juruá Editora, 2015.

PEREZ, Miriam. Teoria do Agir Comunicativo e Estado Democrático de Direito. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XV, n. 103, ago 2012. Disponível em:[HTTP://WWW.ambitojuridico.com.br/site/?\\_link=refista\\_artigos\\_leituraetartigo-id\\_id=12146](http://www.ambitojuridico.com.br/site/?_link=refista_artigos_leituraetartigo-id_id=12146).

RIBAS, Claudio. **Etapas da Conciliação**. *in*:Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. TOLEDO, Armando; TOSTA Jorge; ALVES, José (Org.).1.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

RISKIN, Leonardo L. **Understanding mediators orientations, strategies, and techniques: a grid for the perplexed**. Harvad Negotiation Law Review, vol. 7, 1996).

ROMÃO, José. **A Mediação como Procedimento de Realização de Justiça no Âmbito do Estado Democrático de Direito**. *in*:Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação - volume 3. AZEVEDO, André Gomma (Org.). Brasília: Grupo de Pesquisa, 2003.

ROSENBLATT Ana e; MARTINS André. **Mediação e Transdisciplinaridade**. *in*: Mediação de Conflitos – Para Iniciantes, Praticantes e Docentes. ALMEIDA Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN Eva (Org.).1.ed. Salvador: Ed. Jus Podium, 2017.

RUGGERI RÉ, Aluísio. **O Processo Civil em Xeque: Os Desafios e as Perspectivas de um Novo Diploma**. In: Coleção Repercussões do Novo CPC, v. 5. DIDIER JR. Fredie (Org). Bahia, 2016.

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Justiça e Mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

SANTOS, André Luis Nascimento. A Influência das Organizações Internacionais na Reforma dos Judiciários de Argentina, Brasil e México: o Banco Mundial e a Agenda do Acesso à Justiça. Dissertação (mestrado) – Curso de Administração, Escola de Administração, UFBA, Salvador, 2008.

SANTOS, Boaventura de Souza. Para uma Revolução Democrática da Justiça. 3.ed. São Paulo:Cortez, 2011.

SANTOS, T. C. F. **O Delineamento da Pesquisa Quantitativa**. Macaé/Carapebus: Projeto Pólen. 2011.

SILVEIRA, João. **A Mediação Judicial**. in:Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. TOLEDO, Armando; TOSTA Jorge; ALVES, José (Org.).1.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

SPENGLER, Fabiana Marion; BOLZAN DE MORAIS, José Luis. **Medição e arbitragem: alternativas à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. Rio de Janeiro: Editora Método, 2015.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil**. 2. ed. São Paulo: Editora Método, 2012.

TOSTA, Jorge. **A Arbitragem no Brasil – Noções Gerais**. in:Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. TOLEDO, Armando; TOSTA Jorge; ALVES, José (Org.).1.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA. Resolução n. 24, 11 dez 2015.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Editora Métodos, 2015.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**, v. 1. Florianópolis: Habitus, 2001.

WATANABE, Kazuo. **A Política Judiciária Nacional e Tratamento Adequado dos Conflitos**. in:Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. TOLEDO, Armando; TOSTA Jorge; ALVES, José (Org.).1.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

## APÊNDICES



## UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

Programa de Estudos, Pesquisas e Formação em Segurança Pública, Justiça e Cidadania – PROGESP.

Mestrado Profissional em Segurança Pública Justiça e Cidadania.

Rua da Paz, s/n - Graça, Salvador - BA, 40150-140.

### APÊNDICE A - Termo de Consentimento Informado, livre e esclarecido

Eu, Laércio da Silva Assunção, estou pesquisando sobre a Mediação de Conflitos na perspectiva de analisar o mediador como facilitador da comunicação das partes e a utilização das ferramentas como instrumento que contribui na resolução do conflito a partir da experiência do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e das práticas da mediação no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. Você foi identificado como informante chave para este estudo.

Assumo o compromisso de que sua identidade permanecerá confidencial, salvo expressa manifestação em sentido contrário, haja vista a ocupação de cargos ou posições públicas. Caso você decida manifestar pública a sua opinião, será garantido que a transcrição da entrevista será submetida a sua apreciação antes de qualquer divulgação.

Sua participação nessa pesquisa é fundamental para identificarmos a contribuição do curso de capacitação de mediadores e da mediação na aproximação das partes e na resolução dos conflitos a partir da experiência do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, porém, ela é inteiramente voluntária. A qualquer momento você poderá desistir de continuar a entrevista e só responderá as perguntas que desejar. Você poderá entrar em contato com a coordenação do projeto através do telefone (71) 3283-7661.

Eu, \_\_\_\_\_, declaro estar ciente de que entendo os objetivos e condições de participação na pesquisa “sobre a Mediação de Conflitos na perspectiva de analisar o mediador como facilitador da comunicação das partes e a utilização das ferramentas como instrumento que contribui na resolução do conflito a partir da experiência do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e das práticas da mediação no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia” e aceito nela participar.

- (  ) Autorizo a identificação de meu nome nas publicações resultantes do projeto  
 (  ) Não autorizo a identificação do meu nome

Salvador, \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
 Assinatura do entrevistador

\_\_\_\_\_  
 Assinatura do entrevistado

## APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMISTRUTURADA

<b>Categoria</b>	<b>Pergunta</b>
Capacitação	Houve treinamento em mediação? Conte-me como. Aprendeu a utilizar as ferramentas da mediação no curso? Após o curso se sentiu apto para mediar um conflito? Onde foi o local do estágio?
Concepção sobre mediação	O que é mediação para você?
Comunicação	As partes se comunicavam? As partes passaram a se comunicar? As partes saíram da mediação se comunicando?
Ferramentas	Quais ferramentas você costuma utilizar na sessão de mediação? Qual o resultado? Tem alguma ferramenta que você utiliza que contribui na aproximação das partes e na melhoria da comunicação? Se sim, qual e como ela é utilizada? Narre um caso prático com utilização das ferramentas?