

UNIVERSIDADE PARANAENSE – UNIPAR
Reconhecida pela Portaria – MEC N.º 1580, de 09/11/93 – D.O.U. 10/11/93
Coordenadoria de Pós-Graduação - COPG
Programa de Mestrado em Direito Processual e Cidadania
Turma XXIV

ANA PAULA TOMASINI GRANDE

**A IMPORTÂNCIA DA PRE-MEDIAÇÃO E A SUA INFLUÊNCIA NO RESULTADO
DA MEDIAÇÃO NO CASO DO CEJUSC DA COMARCA DE TOLEDO- PR**

Umuarama-Paraná

2025

ANA PAULA TOMASINI GRANDE

**A IMPORTÂNCIA DA PRE-MEDIAÇÃO E A SUA INFLUÊNCIA NO RESULTADO
DA MEDIAÇÃO NO CASO DO CEJUSC DA COMARCA DE TOLEDO- PR**

Dissertação apresentada como parte das exigências para a obtenção do grau de Mestre em Direito Processual e Cidadania pela UNIPAR - Universidade Paranaense-Umuarama-PR. Linha de pesquisa 02:
Orientador: Prof. Dr. Albino Gabriel Turbay Júnior.

Umuarama- Paraná

2025

Ficha Catalográfica

G751i Grande, Ana Paula Tomasini.

A importância da pre-mediação e a sua influência no resultado da mediação no caso do Cejusc da Comarca de Toledo-PR / Ana Paula Tomasini Grande. – Umuarama: Universidade Paranaense – UNIPAR, 2025.

93 f.

Orientador: Dr. Albino Gabriel Turbay Júnior.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Paranaense – UNIPAR.

1. Acesso à justiça. 2. Métodos de solução de conflitos. 3. Mediação. 4. Modelo multimodelar. 5. Pré-mediação. I. Universidade Paranaense – UNIPAR. II. Título.

(21 ed.) CDD: 341.46

Bibliotecária Responsável Regiane Luiza Campaneli CRB 9/2194

Universidade Paranaense – UNIPAR
Programa de Pós-Graduação em Direito Processual e Cidadania
Umuarama-PR

**A IMPORTÂNCIA DA PRE-MEDIAÇÃO E A SUA INFLUÊNCIA NO RESULTADO
DA MEDIAÇÃO NO CASO DO CEJUSC DA COMARCA DE TOLEDO- PR**

Umuarama-PR, 28 de Fevereiro, 2025.

A Dissertação intitulada: **“A IMPORTÂNCIA DA PRÉ-MEDIAÇÃO E A SUA INFLUÊNCIA NO RESULTADO DA MEDIAÇÃO NO CASO DO CEJUSC DA COMARCA DE TOLEDO- PR”**, elaborada pela mestrandia Ana Paula Tomasini Grande, foi aprovada como requisito obrigatório para obtenção do Grau de Mestre em Direito Processual e Cidadania pelo Programa de Pós-graduação em Direito Processual e Cidadania da Universidade Paranaense – UNIPAR, pela seguinte banca examinadora, composta pelos professores:

Professora Dra. Kelly Cardoso
UNIPAR

Professora Dra. Jamile Gonçalves Calissi
UEMG

Professor Dr. Pablo Andres Martinez Zuñiga
PUC – Chile

Professor Dr. Albino Gabriel Turbay Junior – Orientador
UNIPAR

AGRADECIMENTOS

Redigir esta dissertação foi uma jornada desafiadora e gratificante, que só se tornou possível graças ao apoio e à presença de pessoas extraordinários em minha trajetória. Ao longo dessa jornada, a cada passo, tive a oportunidade de encontrar contribuições inestimáveis, por mais modestas que tenham sido para tornar essa conquista possível. A todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram e me ajudaram a chegar até aqui, minha mais profunda gratidão.

Agradeço primeiramente a Deus, presença constante em minha vida, por ter me concedido saúde, força e sabedoria para superar os desafios ao longo deste caminho.

Ao Professor Doutor Albino Gabriel Turbay Junior, meu orientador, agradeço imensamente pela paciência, pelas valiosas orientações e pelo incentivo constante. Suas contribuições foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho.

À UNIPAR - Universidade Paranaense por ter me acolhido e proporcionado um ambiente de pesquisa científica estimulante.

Agradeço também aos meus professores do mestrado pela contribuição e ensinamento para realização desse curso e ensinamento repassado.

Agradeço às/ao(s) integrante(s) desta Banca de defesa de Mestrado que, prontamente, aceitaram o desafio, lê-lo e avaliá-lo. Obrigada pela disponibilidade e contribuição.

À CAPES – PROSUP – bolsa, pelo apoio durante 01(um) ano, proporcionando novos horizontes na pesquisa científica.

Gostaria de expressar minha profunda gratidão ao CEJUSC da Comarca de Toledo-PR, pela generosidade em disponibilizar os dados essenciais para a realização desta dissertação. O acesso a esses dados foi fundamental para o desenvolvimento e a concretização deste trabalho. Agradeço pela confiança e pelo apoio, que foram fundamentais para a qualidade e a profundidade da minha pesquisa.

Aos meus pais Therezinha e Celso, agradeço pelo amor incondicional, pelo apoio emocional e por acreditarem em mim em todos os momentos. Sem vocês, nada disso seria possível.

Às minhas amadas filhas, meus tesouros: Ana Carolina, Amanda e Graziela, agradeço por todo apoio, amor e paciência. Nossas inúmeras conversas, risos, trocas de experiências e encorajamento constante me fizeram acreditar que seria possível. Obrigada por todo incentivo e torcida; vocês são e sempre serão o meu tudo.

Ao meu companheiro de vida, de esperanças, sonhos e projetos, que compartilha os momentos mais especiais da minha vida, meu eterno namorado e amado esposo João Antonio Grande Neto. Agradeço pelo apoio emocional e financeiro, por toda confiança em mim depositada, cumplicidade. Agradeço também, por todas as trocas de experiências, pela paciência, pelos conselhos, pelo colo nos momentos difíceis, pelos risos e por todo suporte quando pensei em desistir. Sua presença diária e incondicional ao meu lado durante toda essa jornada foi essencial para que eu pudesse concluir mais esta etapa em minha vida. Saiba que sou eternamente grata por você ter acreditado em mim, e nas minhas expectativas.

A todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização desta dissertação, deixo meu mais sincero agradecimento.

Dedico este trabalho a todos aqueles que acreditam que o conflito possa ser uma força criativa, uma divergência de posturas, e não uma tentativa de anular o outro.

*"A mediação é a arte de
construir pontes onde antes só havia
abismos."
Anônimo*

Sabemos que as palavras não podem mover montanhas, mas podem mover multidões. As palavras dão forma ao pensamento, estimulam o sentimento, e geram a ação. As palavras matam e revivem, corrompem e curam. Os “homens de palavras” têm desempenhado um papel mais decisivo na história do que os líderes militares, políticos e homens de negócios.

Eric Hoffer, The Ordeal of Change, 1976.

RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo analisar a importância da etapa da pré-mediação e a sua influência no resultado da mediação, já que esta etapa de pré-mediação ainda é pouco utilizada nos procedimentos de mediação. Após um estudo teórico sobre a pré-mediação, a pesquisa concentrou-se no caso do CEJUSC de Toledo-PR, pois nesta comarca houve a implantação da pré-mediação como um encontro preparatório e informativo para melhorar a adesão e a participação na mediação, verificando, assim, índices estatísticos de resultado de mediação em dois períodos, no primeiro de janeiro de 2017 até dezembro de 2019 (36 meses) em que não havia a pré-mediação, e no segundo, de janeiro de 2022 até junho de 2024 (30 meses) quando foram oferecidas as pré-mediações como preparação antes das mediações. A pesquisa aborda conceitos de métodos de solução de conflitos, acesso à justiça, sistema multiportas, e com maior profundidade a mediação como método autocompositivo e a etapa da pré-mediação. A mediação foi analisada como método de resolução de conflitos, definindo mediação, mediador e conflito, além de considerar os princípios legais, processuais e éticos, bem como os principais modelos de mediação e suas abordagens. Outro ponto relevante da pesquisa foi a compreensão dos modelos de mediação, com a consideração de um modelo multimodelar, que fornece dados relevantes e esclarece dúvidas sobre o processo. A pré-mediação é o primeiro encontro entre o mediador e as partes envolvidas no conflito e nela são apresentadas as informações sobre o procedimento mediatório. Esse primeiro contato é de grande importância, pois se configura como uma preparação para a sessão de mediação, abordando conceitos, fases e possíveis resultados que as partes podem obter ao participarem da mediação. Os elementos comportamentais envolvidos devem ser trabalhados durante a sessão de pré-mediação para que as partes possam decidir por participar, ou não, da mediação, buscando o melhor modo de resolver suas controvérsias. Por fim, a análise dos dados estatísticos em dois períodos do CEJUSC de Toledo-PR visou investigar a influência da pré-mediação no resultado da mediação, observando que por meio de uma reunião preparatória entre as partes envolvidas no conflito são identificados os elementos comportamentais imprescindíveis para a realização da mediação como a autonomia da vontade, comunicação, flexibilidade e adequação, a assim a escolha do método pelas partes torna-se mais assertiva. Foi utilizado o método dedutivo, pesquisa teórica e pesquisa bibliográfica em relação à pesquisa para compreensão da pré-mediação e sua importância no procedimento da mediação, bem como, a pesquisa quantitativa, qualitativa e documental para análise do caso do CEJUSC de Toledo-PR e a implantação da etapa da pré-mediação. Desta forma, após analisados os dados, foi identificado que a pré-mediação aumenta a assertividade na escolha do procedimento mais adequado, pois ao optar pela mediação as partes o fazem de forma consciente de que a mediação só ocorrerá diante da colaboração e comprometimento de todos.

Palavras-chave: Acesso à justiça; Métodos de solução de conflitos; Mediação; Modelo Multimodelar; Pré-Mediação.

ABSTRACT

This study aims to analyze the significance of the pre-mediation stage and its influence on mediation outcomes, given that this stage remains underutilized in mediation procedures. Following a theoretical study on pre-mediation, the research focused on the case of CEJUSC in Toledo-PR, where pre-mediation was introduced as a preparatory and informational meeting to enhance adherence and participation in mediation. To assess its impact, statistical indicators of mediation outcomes were examined across two periods: the first from January 2017 to December 2019 (36 months), during which pre-mediation was not implemented, and the second from January 2022 to June 2024 (30 months), when pre-mediation was offered as a preparatory step before mediation sessions. The study explores key concepts related to conflict resolution methods, access to justice, and the multi-door system, with particular emphasis on mediation as a self-compositional method and the role of the pre-mediation stage. Mediation was analyzed as a conflict resolution method, defining mediation, mediator, and conflict while also considering legal, procedural, and ethical principles, as well as the main mediation models and their approaches. Another relevant aspect of the study was the examination of mediation models, particularly the consideration of a multimodal approach, which provides valuable data and clarifies uncertainties regarding the process. Pre-mediation represents the initial meeting between the mediator and the parties involved in the conflict, during which essential information about the mediation process is conveyed. This initial contact is crucial as it serves as a preparatory phase for the mediation session, introducing fundamental concepts, procedural stages, and potential outcomes that the parties may achieve through mediation. The behavioral elements involved must be addressed during the pre-mediation session so that the parties can make an informed decision on whether to proceed with mediation, thereby identifying the most effective way to resolve their disputes. Finally, the statistical data analysis of the two periods at CEJUSC in Toledo-PR sought to investigate the influence of pre-mediation on mediation outcomes. The findings indicate that, through a preparatory meeting between the parties involved in the conflict, essential behavioral elements—such as autonomy of will, communication, flexibility, and adaptability—are identified as crucial for effective mediation. Consequently, the selection of the appropriate conflict resolution method by the parties becomes more assertive. The study employed a deductive approach, utilizing theoretical and bibliographic research to examine pre-mediation and its significance within the mediation process, as well as quantitative, qualitative, and documentary research to analyze the CEJUSC case in Toledo-PR and the implementation of the pre-mediation stage. Thus, after analyzing the data, it was concluded that pre-mediation enhances the accuracy of selecting the most suitable procedure. When opting for mediation, the parties do so with full awareness that mediation will only proceed with the cooperation and commitment of all involved.

Keywords: Access to Justice; Conflict Resolution Methods; Mediation; Multimodal Model; Pre-Mediation.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

§º.	Parágrafo
ADR.	Alternative Dispute Resolution
Art..	Artigo
B.O.	Boletim de Ocorrência
CC.	Código Civil de 2002
CEJUSC.	Centro Judiciário de Solução de Conflitos
CNJ.	Conselho Nacional de Justiça
CONIMA.	Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem
CPC/2015.	Código de Processo Civil de 2015
CRFB/88.	Constituição Da República Federativa do Brasil de 1988
EUA.	Estados Unidos da América
Lei nº 13.140/2015.	Lei de Mediação
MASC`s.	Meios Alternativos de Resolução de Conflitos
MESC`s.	Meios Extrajudiciais de Resolução de Conflitos
NUPEMEC.	Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
ODR.	- Meios Alternativos de Resolução de Conflitos Vertidos para o Meio Digital
ONU.	Organização das Nações Unidas
PEC.	Proposta de Emenda à Constituição
PL.	Projeto de Lei
PR.	Paraná
Res.	Resolução
TJPR.	Tribunal de Justiça do Paraná
TRM.	Terapia do Reencontro Mediado
UE.	União Européia

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. CONSIDERAÇÕES SOBRE O ACESSO À JUSTIÇA, DESJUDICIALIZAÇÃO E SISTEMA MULTIPORTAS.....	15
2.1. Métodos de resolução de conflitos	19
2.2. Modalidades dos métodos de solução de conflitos.....	20
3. A MEDIAÇÃO COMO MÉTODO AUTOCOMPOSITIVO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	22
3.1 O papel do mediador.....	28
3.2 Princípios da mediação previstos na legislação	30
3.3 A lide sociológica na mediação	34
3.4 A mediação e a restauração dos vínculos de relacionamento.....	35
3.5 A mediação e a perspectiva do conflito.....	37
4. OS MODELOS DE MEDIAÇÃO E SUAS DIFERENTES ABORDAGENS	40
4.1 Mediação tradicional linear (Escola de Harvard).....	41
4.2 Mediação circular narrativa (Sara Cobb)	42
4.3 Mediação transformativa (Bush e Folger)	44
4.4 Mediação baseada na terapia do amor mediado (Warat)	46
4.5 Mediação baseada na teoria da identidade narrativa (Paul Ricoeur)	47
4.6 Mediação emancipadora e responsável de Juan Carlos Vezzulla	48
4.7 A conexão entre os modelos teóricos e as fases da mediação.....	50
4.8 As fases (etapas) da mediação	50
5. A ETAPA DA PRÉ-MEDIAÇÃO E SUA IMPORTÂNCIA PARA O PROCEDIMENTO DA MEDIAÇÃO	58
5.1 Elementos comportamentais da pré-mediação	63
5.1.1 A autonomia da vontade.....	63
5.1.2 A busca por uma comunicação efetiva.....	64
5.1.3 Promovendo flexibilidade e empatia.....	66
5.1.4 A adequação para participação no procedimento da mediação	67
6. A INFLUÊNCIA DA PRÉ-MEDIAÇÃO E O CASO DO CEJUSC DE TOLEDO-PR.....	68
6.1 A problemática do estudo do caso	73
6.2 O objeto da pesquisa e os dados do CEJUSC de Toledo-PR.....	73

6.3 Definição da amostra	73
6.4 O relatório dos dados estatísticos do CEJUSC de Toledo-PR e a influência da implantação da pré-mediação.....	74
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	77
REFERÊNCIAS:.....	80
ANEXOS	90
ANEXO 1	91
ANEXO 2	92

1. INTRODUÇÃO

À medida que as sociedades se tornam cada vez mais complexas e interconectadas, as soluções de problemas enfrentam desafios crescentes que requerem abordagens inovadoras e eficientes. A mediação é indispensável, não apenas para resolver conflitos, mas também para incentivar a harmonia e a compreensão entre as partes envolvidas.

A necessidade de rever o sistema foi pensada em face da crescente busca dos seres humanos pela resolução de seus litígios, pois seguem uma forte tendência de querer impor sua vontade e ideias a qualquer custo, mesmo que isso cause conflitos com outras pessoas. O resultado dessa mentalidade combativa, muito enraizada na cultura brasileira, culmina na formatação de uma “cultura da sentença” que busca levar todas as demandas para que o judiciário aprecie e determine uma solução. No entanto, infelizmente a lei não consegue acompanhar as mudanças que ocorrem na vida em sociedade e, por isso, existem lacunas.

Muitas vezes, a solução adjudicativa (prestação jurisdicional estatal) não é a mais adequada. Ela impõe uma decisão que não foi elaborada pelas partes envolvidas e agrava os conflitos ao estabelecer vencedores e perdedores.

Neste sentido, de encontrar alternativas para a solução adjudicada, e mais, de buscar por métodos que fossem mais adequados conforme as características dos conflitos, os sistemas jurídicos foram introduzindo outros tipos de métodos de solução de conflitos, em especial os chamados métodos consensuais, como, por exemplo, mediação, conciliação, justiça restaurativa, entre outros, mas principalmente criando incentivos para que tais métodos fossem utilizados.

Esta pesquisa concentra-se na mediação como método de solução de conflitos, especificamente, o objetivo desta pesquisa é analisar a importância da etapa da pré-mediação e sua influência no resultado da mediação, e para a compreensão e constatação desta influência foi realizado um estudo de caso no CEJUSC de Toledo-PR já que houve a implantação da pré-mediação como um encontro preparatório e informativo para melhorar a adesão e a participação na mediação, portanto, a partir da compreensão da etapa da pré-mediação é preciso investigar qual é a influência da pré-mediação no resultado da mediação no CEJUSC da Comarca de Toledo-PR.

A mediação, como um método consensual de resolução de conflitos, tem suas raízes em práticas ancestrais, mas somente nas últimas décadas se tornou evidente no cenário global e no Brasil. Historicamente, a mediação tem sido uma prática comum em diversas culturas ao

redor do mundo, na qual líderes comunitários, anciãos ou figuras de autoridade auxiliavam na resolução de conflitos antes de serem levados a tribunais ou a conflitos abertos. Nas últimas décadas do século XX, a mediação ganhou destaque no Ocidente, como uma resposta aos custos crescentes e à demora dos processos judiciais tradicionais. A solução pacífica de controvérsia também é prevista na Carta da ONU¹, no capítulo VI, art. 33-1. Essa tendência resultou em uma série de mudanças legais e institucionais em diversos países, com o objetivo de tornar a mediação um método legítimo e eficaz de solucionar conflitos.

A trajetória da mediação no Brasil também é marcada pela sua crescente integração com o sistema de justiça, reconhecendo a importância de métodos autocompositivos de solução de conflitos para aliviar a sobrecarga dos tribunais e promover uma justiça mais acessível e eficiente.

Historicamente, a mediação se concentrava na negociação e na resolução de conflitos por meio de táticas racionalizadas, como ilustrado pela Mediação Tradicional Linear de Harvard. É importante destacar que a lei atual não diz qual modelo de mediação deve ser utilizado, seja para mediação extrajudicial ou judicial, portanto é uma escolha de qual melhor se encaixa dentro de cada caso concreto, respeitando os princípios e regras estabelecidos em Lei.

Para a ampliação do acesso à justiça como direito fundamental, conforme previsto na Constituição Brasileira de 1988 (CF/1988), foi instituído o sistema multiportas, um paradigma da pacificação dos conflitos. Desde então, novas ferramentas foram implantadas nessa modalidade autocompositiva, como a mediação e a conciliação.

A mediação, sob a perspectiva sociológica se configura como estratégia legal que vai além da mera busca por acordos entre os envolvidos em uma disputa, pois procura entender as complexidades das relações sociais presentes nesses conflitos, entendendo que fatores como os valores culturais, as hierarquias de poder e as disparidades sociais têm grande influência na dinâmica dos litígios. Considerando o escopo deste estudo, esses fatores não serão detalhados aqui, mas constituem o pano de fundo para entender os aspectos que perpassam a mediação em seus contornos legais.

Para isso, conceituam-se os termos mediação, mediador, lide sociológica e pré-mediação, para, enfim abordar sociologicamente alguns elementos comportamentais relevantes na pré-mediação, como a vontade, a comunicação, a flexibilidade e a autonomia das partes. Para que a pré-mediação seja eficaz, algumas mudanças de comportamento são

¹ Carta das Nações Unidas. Capítulo VI – Solução Pacífica de Controvérsias, art. 33 - 1. As partes numa controvérsia, que possa vir a constituir uma ameaça à paz e à segurança internacionais, procurarão, antes de tudo, chegar a uma solução por negociação, inquérito, mediação, conciliação, arbitragem, via judicial, recurso a organizações ou acordos regionais, ou qualquer outro meio pacífico à sua escolha.

necessárias para as partes, dentre as quais, a habilidade de falar e ser ouvido e a capacidade de mudar de *animus*, para que elas possam considerar a mediação como uma opção adequada na busca da solução de suas controvérsias.

A complexidade dos desafios jurídicos e sociais contemporâneos requer do Direito respostas mais ágeis e efetivas, que assegurem a proteção dos direitos e garantias fundamentais em um Estado Democrático de Direito. Tudo isso é oportunizado por Mediadores capacitados e uma sociedade ciente das vantagens da mediação, os quais são elementos fundamentais nesse processo de evolução.

A pré-mediação é o primeiro encontro entre o mediador e as partes envolvidas no conflito e nela são apresentadas as informações sobre o procedimento mediatório. Esse primeiro contato é de grande importância, pois opera como uma preparação para a sessão de mediação, abordando conceitos, fases e possíveis resultados que as partes podem obter ao participarem da mediação.

Dessa forma, este estudo não apenas revisita conceitos e estrutura jurídica da mediação, mas também examina sua prática, assim como os obstáculos que enfrenta no contexto brasileiro atual, com o intuito de demonstrar como a mediação se tornou uma ferramenta essencial na solução de conflitos em uma sociedade cada vez mais complexa e multifacetada.

A ideia é contribuir para o campo do direito processual e da resolução de conflitos ao apresentar um sistema que aperfeiçoa as capacidades da mediação para além das suas funções tradicionais, abrindo caminhos para práticas mais inclusivas e efetivas.

Foi utilizado o método dedutivo, pesquisa teórica e pesquisa bibliográfica em relação à pesquisa para compreensão da pré-mediação e sua importância no procedimento da mediação, bem como, a pesquisa quantitativa e documental por meio de pesquisa de dados fornecidos pelo CEJUSC da Comarca de Toledo-PR sobre as mediações e pré-mediações realizadas nos períodos de janeiro de 2017 até dezembro de 2019, e, janeiro de 2022 até junho de 2024, para análise do caso do CEJUSC de Toledo-PR e a implantação da etapa da pré-mediação.

2. CONSIDERAÇÕES SOBRE O ACESSO À JUSTIÇA, DESJUDICIALIZAÇÃO E SISTEMA MULTIPORTAS²

Os estudiosos do direito discutem frequentemente o tema do acesso à justiça movidos pela preocupação de proporcionar à sociedade em geral a oportunidade de poder reclamar seus direitos no sistema judiciário e, conseqüentemente, ter suas demandas atendidas (Grande, 2024).

A resolução de conflitos é um aspecto fundamental do sistema jurídico. Contudo, o método tradicional para lidar com estas disputas ocorre no ambiente do processo judicial, caracterizado por uma litigância combativa, em que as partes se enfrentam em um procedimento burocrático e formal através de seus representantes legais e no final o juiz profere o resultado, que nem sempre é a melhor solução para o caso. Assim, é preciso refletir se o acesso à justiça ocorre somente como acesso ao Poder Judiciário buscando uma decisão final através do litígio.

Os métodos de solução de conflitos são escoltados e amparados pela Resolução nº. 125/2010 do CNJ, pela Lei nº 13.140/2015, pelo CPC de 2015, e pela Lei nº 9.307/96. Esse aparato legal reforça a ideia de que o acesso à justiça no Brasil é um direito fundamental, previsto no art. 5º, inciso XXXV da CRFB de 1988, que possibilita que todos, sem distinção, o busquem. Atualmente, esse acesso é facilitado pelo sistema multiportas, que oferece diferentes portas de acesso à justiça com o propósito de solucionar as questões trazidas pela sociedade ao judiciário, seja através de meios autocompositivos ou heterocompositivos, adiante especificados (Grande, 2024).

Neste sentido, é importante uma compreensão sobre acesso à justiça, e conforme Cappelletti (1988, p. 12): “o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos”.

Seguindo esta linha Carneiro *apud* Tartuce (2021, p.79) destaca os princípios que informam o acesso à justiça:

Acessibilidade (com a existência de pessoas capazes e sem óbices financeiros para efetivar seus direitos); operosidade (dos protagonistas da administração da justiça, com atuação ética e utilização técnica dos instrumentos processuais adequados); utilidade (mediante atribuição ao vencedor de tudo o que ele tem direito de receber); proporcionalidade (com escolha do interesse mais valioso, em harmonização com os princípios e os fins informadores do respectivo ramo do Direito).

² Trecho extraído do artigo científico: Métodos Adequados de resolução de conflitos e a importância da Pré-Mediação para melhor resultado da mediação. Grande, Ana Paula Tomasini; Turbay Jr, Albino Gabriel. CONPEDI on-line 2023.

Nessa mesma linha de raciocínio, Watanabe (2012, p. 87) reforça que:

Estamos, mais do que nunca, convencidos de que, entre as várias causas dessa crise, que são inúmeras, uma delas é a adoção pelo nosso Judiciário, com quase exclusividade em todo o país, do método adjudicatório para a resolução dos conflitos a ele encaminhados, vale dizer, solução dada autoritativamente, por meio de sentença, pela autoridade estatal, que é o juiz.

O entendimento de Tristão e Fachin (2009, p. 53) acerca do acesso à justiça reforça o argumento aqui defendido ao observar que:

Portanto, o acesso à justiça é verdadeiro princípio constitucional fundamental, um direito fundamental que deve nortear a interpretação constitucional e servir como diretriz para a atividade interpretativa, influenciando, assim, todo o ordenamento jurídico, desde o momento legiferante, passando pela aplicação concreta da lei até a necessidade de se franquear opções para sua efetivação, justamente o que possibilita uma construção da democracia de forma justa e igualitária.

Em uma primeira leitura do texto constitucional, aparentemente o acesso à justiça estaria voltado ao acesso ao processo judicial, mas tal concepção deve ser superada com uma nova significação de acesso à justiça, pois a garantia constitucional do acesso à justiça deve ter maior amplitude, compreendendo que o processo judicial nem sempre consegue resolver o conflito da melhor forma.

Refletindo sobre o tema Dalla e Mazzola (2019, p. 63) afirmam:

Nesse contexto, e, sobretudo à luz do conceito moderno de acesso à justiça, o princípio da inafastabilidade da jurisdição deve ser ressignificado, não ficando limitado ao acesso ao Judiciário, mas se estendendo, também, às possibilidades de solucionar conflitos no âmbito privado. Nessas searas, também devem ser asseguradas a independência e a imparcialidade do terceiro que irá conduzir o tratamento do conflito.

Refletindo sobre o papel do Estado e sua postura no contexto cultural e histórico, e seu compromisso em dar uma satisfação para sociedade quando acionado pela mesma em busca de justiça, segundo Vezzulla *apud* Araújo (2022, p.39):

Temos como cultura no Ocidente o pacto social, o compromisso de a sociedade entregar o poder ao Estado, que é administrado pelos governantes, para cuidar das suas questões. O Estado foi cada vez mais se intrometendo na vida das pessoas, desde a regulamentação da questão pública até a organização das ações privadas, dos relacionamentos privados.

E, ainda sob este tema, Vezzulla *apud* Araújo (2022) acrescenta que no Brasil, o Estado toma uma postura patriarcal protetiva, controladora em relação à sociedade, quanto às suas necessidades.

O Poder Judiciário brasileiro encontra-se sobrecarregado pela quantidade exorbitante de processos, o que representa uma fragilidade e um problema para sua eficiência, celeridade

e satisfação dos litigantes em relação ao resultado final do processo por meio das decisões judiciais (sentenças e acórdãos). Esta situação implica um problema para a efetivação da justiça, e assim, um prejuízo para o acesso à justiça como valor constitucional.

No caminho para uma solução desta crise enfrentada pelo Poder Judiciário, houve o crescimento da desjudicialização para que novos agentes (inclusive privados), órgãos e instrumentos pudessem contribuir para a efetivação da justiça e solução dos conflitos, sem necessariamente passar por um processo e uma decisão judicial em busca de uma sentença.

Conforme Ribeiro (2013, p. 30): “ordinariamente, então, o fenômeno da desjudicialização significa a possibilidade de solução de conflitos de interesse sem a prestação jurisdicional, entendido que jurisdição é somente aquela resposta estatal”.

Acrescenta e defende Watanabe (2014) sobre desjudicialização, que “a sociedade não pode ser tão dependente do Estado para resolver seus conflitos. É preciso haver mecanismos próprios para solucionar as disputas, acabando com a ideia de que tudo precisa ser resolvido nos tribunais”.

Nota-se, que houve um avanço quanto a demandas que antes eram de competência exclusiva do judiciário e hoje podem ser feitas de maneira extrajudicial, nos cartórios, tais como: inventário, partilha de bens, divórcio e alteração do nome, reconhecimento de paternidade e usucapião.

Neste sentido da desjudicialização, outro objetivo foi encontrar alternativas em relação à sentença judicial como forma de resolução dos conflitos. Alternativas judiciais e extrajudiciais em que as próprias partes envolvidas no conflito pudessem participar diretamente das soluções.

Com isso, em um movimento para introduzir métodos adequados de solução de conflitos, o chamado sistema multiportas, sobreveio a Resolução nº 125/2010 do CNJ, instituindo uma “Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses” com o objetivo de incentivar soluções dos conflitos por meios adequados, fortalecendo os métodos da conciliação e mediação, tanto dentro de um processo judicial como pré-processuais, destacando a importância da formação do terceiro (conciliador e mediador) que irá contribuir no diálogo entre as partes do conflito, que passam a ser protagonistas da solução, o que chamamos de autocomposição.

No intuito de mudar o cenário no judiciário brasileiro, quanto ao acúmulo de processos, a ideia da justiça multiportas traz a oportunidade para as partes poderem escolher qual melhor método para a resolução dos seus conflitos, neste sentido, Tartuce (2018, p. 72) reflete que:

O sistema multiportas estatal pode ser definido como a atividade do Poder Judiciário empreendida para orientar os litigantes sobre as diferentes alternativas para compor o conflito, sugerindo qual seria a saída mais pertinente para o deslinde da questão; o Estado se incumbe de encaminhar as partes no sistema de multiportas de forma gratuita, orientando-as antes do início de uma demanda judicial.

Destaca-se que o CPC de 2015 e a Lei n. 13.140/2015 seguiram a mesma tendência de valorizar métodos adequados que retirassem das sentenças judiciais a missão exclusiva de resolução de conflitos, especialmente a Lei de Mediação, que regulamentou em seus artigos a mediação judicial e a extrajudicial.

Percebeu-se, então, que diante do cenário que enfrenta o Poder Judiciário no Brasil, quanto à morosidade, litigiosidade e litigâncias abusivas, houve um movimento de análise sobre o mecanismo existente, foram elaboradas desde o ano de 2010 (Gonçalves e Goulart, 2018), algumas alterações legislativas com o propósito de modificar esta situação. Nestas, buscou-se que a sociedade tivesse uma maior participação nas decisões e fosse o protagonista de sua história, com a opção de construir o seu futuro, sem imposições, de maneira responsável.

A crise do Direito reside na sua falha em ouvir as pessoas, em ignorar os clamores que ecoam pelas ruas. Portanto, é essencial buscar nas comunidades a reconexão do Direito com a sua própria essência (Gimenez, 2018). Como contribuição ao contexto Ribeiro (2013, p. 27) contribui com importante reflexão sobre o tema:

Devemos construir um novo pacto social que se abra para a participação das pessoas e aceite o desejo destas de como construir seu futuro relacional. Deve-se deixar de pensar que um juiz ou um promotor sabe melhor do que as pessoas como cuidar de seus filhos, respeitando e atendendo às necessidades de todos e todas.

Esta tendência vem ganhando espaço no debate jurídico, contribuindo para a formação de uma cultura da pacificação e do diálogo, e tem como um de seus objetivos desafogar o sistema judiciário brasileiro, promovendo mais agilidade e eficiência na resolução de conflitos, reduzindo a sobrecarga de processos nos tribunais.

Segundo Nunes (2022): “essa cultura de autocomposição vai de encontro à ideia de mais autonomia e menos heteronomia. Não podemos manter esta cultura excessivamente demandista e ficar dependentes do Estado para resolver todas as questões”.

Reforça Ribeiro (2013, p. 32-33): “A desjudicialização estabelece-se a partir do limite do Judiciário, que não consegue satisfazer (dar a solução), daí fazendo nascer outras possibilidades mais satisfatórias de solução dos conflitos de interesses”. Desta forma, a desjudicialização e a busca de métodos para o tratamento adequado dos conflitos, inclusive

com soluções construídas pela autocomposição, trouxeram novas perspectivas para o sistema jurídico e para as soluções dos conflitos.

2.1. Métodos de resolução de conflitos

Todas as sociedades têm seus conflitos, que, em regra, têm origem nas disputas internas e pessoais, ancoradas no contexto histórico-cultural em que estão inseridas. No entanto, em todas elas existem formas e métodos para resolver os conflitos que surgem destas disputas pessoais, os quais demonstram o quanto as pessoas estão dispostas a evitar, incentivar, reprimir ou resolver o conflito de maneira razoável.

Seres humanos com certeza são os mais complexos habitantes deste planeta em muitos aspectos, inclusive e, principalmente, no comportamental (Moreira e Medeiros, 2019, p.231). Em contraponto a essa argumentação, Souza e Heringer (2015, p.4) trazem que:

Os meios consensuais de resolução de conflito, por seu turno, criam ambiente harmônico e resgatam uma relação que, à luz da leitura de Bauman, se apresenta frágil e superficial. Ademais, ao trazerem o diálogo para as relações, acabam por manter o vínculo entre os sujeitos, com perpetuação da relação.

Com isso, a operacionalização das novas formas de solução dos conflitos pelo Poder Judiciário representa importante evolução, pois além de possibilitar o acesso à Justiça a todos, permite que as partes construam suas respostas de forma consensual, para atingir a paz social. (Bertagnolli e Tolotti, 2016).

Entre os conceitos fundamentais sobre os métodos consensuais de solução de conflitos, sobressai-se o de Watanabe (2019, p.82):

Pode-se afirmar, sem exagero, que os meios consensuais de solução de conflitos fazem parte do amplo e substancial conceito de acesso à justiça, como critérios mais apropriados do que a sentença, em certas situações, pela possibilidade de adequação da solução à peculiaridade do conflito, à sua natureza diferenciada, às condições e necessidades especiais das partes envolvidas.

Corroborando com esse entendimento Cachapuz (2011, p. 17) ressalta e enriquece o entendimento trazendo que:

A sociedade não é estática; ela é dinâmica, ansiando cada vez mais pela possibilidade de um viver em harmonia. O Estado vem-lhe proporcionar meios que possam auxiliá-la em suas disputas, com o intuito de restaurar as relações e o necessário consenso de modo geral. É necessária a divulgação deles para que os indivíduos possam utilizá-los, pois possuímos raízes onde se acredita apenas na resolução dos conflitos por meio do Judiciário, desconhecendo a utilização dos meios extrajudiciais.

Como contextualização, é necessário que toda a história seja levada a julgamento, considerando todos os aspectos do conflito. A questão é se existem mecanismos que permitam aos envolvidos reconstruir seus conflitos de forma simbólica, além da limitada representação

legal. Isso está relacionado à necessidade de se integrar a diversidade nos processos judiciais, incentivando a participação. Uma jurisdição sensível deve ser aberta à participação, permitindo que os cidadãos experimentem a justiça de forma direta e demonstrem suas perspectivas. Apenas dessa forma será possível alcançar uma jurisdição democrática (Dias, 2023).

Por isso, então, é que se pode afirmar que os métodos consensuais de solução de conflitos são vistos atualmente como alternativas ao processo judicial tradicional, posto que visam resolver disputas judiciais ou extrajudiciais consensualmente, contando com a participação ativa das partes envolvidas.

2.2. Modalidades dos métodos de solução de conflitos

Os métodos de resolução de conflitos são categorizados em duas modalidades: os autocompositivos e os heterocompositivos. No primeiro grupo, as partes envolvidas tentam, através do diálogo, buscar consenso entre si, diretamente ou guiadas por um terceiro imparcial, que utilizará técnicas para auxiliá-los a reestabelecer o diálogo. A mediação, a conciliação e a negociação são exemplos de métodos de resolução de conflitos autocompositivos. Nos métodos heterocompositivos, um terceiro imparcial, o juiz ou o árbitro eleito pelas partes envolvidas em um conflito, julgará e decidirá a controvérsia. A arbitragem e o processo judicial são exemplos de métodos de resolução de conflitos heterocompositivos.

A principal característica dos métodos autocompositivos reside na construção de soluções responsáveis baseadas no princípio da voluntariedade, da autonomia da vontade das partes e em um modo mais célere e efetivo para a resolução do litígio, diferentemente daquele procedimento que embasa o processo judicial. Dentre as teorias existentes para explicá-los, destaca-se o entendimento de Goulart e Gonçalves (2018, p. 44) para os quais “nessa espécie, ainda que tutelada pelo Estado serão os próprios envolvidos na disputa que tomarão as decisões para solução das demandas, levando em conta seus interesses na busca de uma solução viável para todos”.

Contudo, contraditoriamente Neves (2016) defende que a autocomposição, que é conduzida pelo mediador e a conciliação conduzida pelo juiz, não são se confundem. Na autocomposição resolvem-se conflitos por vontade das partes, chega-se a uma solução, através de um terceiro, o conciliador, que intervém diretamente nas tratativas de negociação obtendo-se assim a autocomposição. A intermediação frustrada do juiz no processo através da prolação da sentença já é vista como conciliação nessa perspectiva.

Em termos práticos, pode-se argumentar que os meios autocompositivos são classificados em mediação e conciliação, que são os mais utilizados e contam com a participação de um terceiro imparcial chamado mediador e conciliador, e a negociação, na qual inexistente a figura do terceiro imparcial e as partes estão livres para negociar e chegar a um consenso.

O procedimento de autocomposição de solução de conflitos poderá ser realizado tanto na esfera judicial, pré-processual ou processual, bem como pela esfera extrajudicial, em cartórios, câmaras privadas e escritórios de advocacia. Acerca disso Nunes (2016) enfatiza que a autocomposição analisa o conflito como um todo, com aprofundamento das posições e identificação dos interesses como valores, sentimentos e necessidades não atendidas.

Essa teoria oferece um arcabouço para compreender o conceito de autocomposição presente no § 11º do art. 334 do CPC/2015, segundo o qual “a autocomposição obtida será reduzida a termo e homologada por sentença. Logo, em decorrência da homologação judicial, este se tornará um título executivo judicial”. No entanto, a fim de alcançar seus objetivos e continuar a difundir essa nova mentalidade, é fundamental contar com profissionais capacitados, sejam conciliadores e/ou mediadores, que possam garantir respostas adequadas e satisfatórias para a resolução de conflitos (Bertagnolli e Tolotti, 2016). Ainda assim, não se deve esquecer que devem ser estimuladas por magistrados, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive durante o curso do processo judicial (Medina, 2014).

Nesse contexto, torna-se evidente a importância de que tanto a mediação quanto a conciliação funcionem como ferramentas impulsionadoras de progresso social, permitindo a restauração da comunicação entre as partes e fomentando a harmonia na sociedade.

Portanto, é notório que está havendo um movimento no sentido de descongestionamento do Judiciário, com outras opções de resolução do conflito além do processo contencioso e da decisão judicial, e o mais importante ponto, outorga-se autonomia para as partes envolvidas escolherem o melhor caminho, utilizando-se do método adequado de resolução conforme as características do conflito, judicial ou extrajudicial.

Depreende-se daí a necessidade de rever as portas de acesso à justiça o que, nos últimos anos, deu ênfase à mediação como uma ferramenta essencial na solução de conflitos, apresentando-se como uma alternativa mais rápida e eficiente às disputas convencionais. Todavia, é imprescindível considerar a abordagem sociológica como um requisito fundamental para sua efetividade, pois essa chave de compreensão evidencia como entender

as questões sociais enriquece e aprimora o processo, resultando em soluções mais equitativas e sustentáveis (Grande, 2024).

Para este trabalho, dentre os métodos adequados de resolução de conflito, escolheu-se como objeto de estudo a mediação e a pré-mediação como um encontro informativo que prepara as partes para a mediação, que por esta razão estarão em destaque nos próximos tópicos.

No Brasil, apesar dos desafios, a tendência é de uma crescente valorização dessa prática, alinhada às necessidades de uma sociedade que busca soluções mais humanizadas e eficazes para os desafios jurídicos e sociais do século XXI.

3. A MEDIAÇÃO COMO MÉTODO AUTOCOMPOSITIVO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Historicamente, as antigas civilizações já reconheciam a importância dos mediadores para solucionar disputas comunitárias. Tanto na Mesopotâmia quanto no Egito Antigo, sábios e líderes locais desempenhavam o papel de intermediários entre as partes envolvidas, utilizando sua sabedoria e autoridade para alcançar acordos e restaurar a harmonia social.

A existência da mediação, como forma primitiva de resolução de conflitos, remete aos idos de 3000 a.C., na Grécia, Egito, Kheta, Assíria e Babilônia, entre as Cidades – Estados (Cachapuz, 2011). Portanto, esteve sempre presente na história da humanidade, através de diversas formas e manifestações conforme as épocas e os contextos sociais de cada cultura.

Segundo o entendimento, Barbosa (2015, p.8) acrescenta que “a mediação tem tradição milenar entre os povos antigos. Entre os judeus, chineses e japoneses, a mediação faz parte da cultura, dos usos e dos costumes, muitas vezes integrando os rituais religiosos”.

Seguindo o contexto, o autor ainda (Barbosa, 1999, p.4) explica que:

A história da mediação está atrelada à história do movimento de “acesso à justiça” nos Estados Unidos, que teve o seu apogeu em meados da década de 70. Este movimento encorajou, de tal forma, a demanda judicial, que exigiu a implantação de mecanismos ágeis, capazes de desafogar o judiciário.

O instituto da mediação, que em nosso ordenamento jurídico sempre foi conhecido como conciliação, faz parte da história do Brasil desde a fase colonial (Watanabe, 2019, p.103). No Brasil, a mediação como ferramenta de resolução de conflitos ganhou destaque apenas nas últimas décadas.

A mediação é um método autocompositivo de resolução de conflitos cada vez mais utilizada, podendo ser aplicada em diversos âmbitos, como nas relações familiares,

empresariais, e outras relações pessoais e cotidianas, em que há uma relação anterior entre as partes envolvidas no conflito. Segundo Warat *apud* Gimenez (2018, p.13) “a mediação não utiliza a linguagem da ciência ou da razão, pois os conflitos mediados precisam ser sentidos, o que justifica o uso da linguagem poética, da linguagem dos afetos, que insinua a verdade, mas não a aponta”.

Para Serpa (1999, p.90) a mediação é vista como “[...] um processo informal, voluntário, onde um terceiro interventor, neutro, assiste (a) os disputantes na resolução de suas questões”.

A mediação no Brasil ganhou força em especial a partir da Res. n. 125/2010 do CNJ, o que resultou em ganhar espaço no CPC de 2015 (Brasil). No mesmo ano de 2015 a mediação foi regulamentada por Lei Específica n. 13.140/2015 (Brasil, 2015), considerada o marco legal da mediação, que assim dispõe no § único, art. 1º:

[...] Art. 1º

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

Esta legislação enfatiza a promoção do diálogo e do consenso fundamentais para a inclusão de uma cultura de paz e cooperação, reforçando a mediação como uma via alternativa e complementar à litigância tradicional, oportunizando para as partes autonomia e voluntariedade na resolução de seus conflitos.

Estas transformações legislativas não visam apenas desafogar o sistema judiciário brasileiro, mas também promover uma reforma substancial na maneira como a sociedade brasileira lida com os conflitos. Elas refletem um esforço para transitar de um modelo adversarial para um modelo colaborativo (combativo para conciliatório), no qual o diálogo e o entendimento mútuo são os maiores objetivos.

A mediação como método consensual de resolução de conflitos tem ganhado destaque no cenário jurídico contemporâneo brasileiro por se apresentar como opção eficaz para promover o acesso à justiça e a paz social para a sociedade em geral. De forma geral, pode-se afirmar que não existem regras rígidas na mediação, mas sua implementação é caracterizada por métodos cuidadosamente desenvolvidos e testados ao longo do tempo.

Dentre suas principais características estão a colaboração, a cooperação, a autocomposição, a confidencialidade, o foco no futuro, a celeridade e o menor desgaste emocional e financeiro para os envolvidos.

Sob o olhar e compreensão de Gergen (1999, p.42):

Na mediação, pessoas interconectadas se unem para desenvolver novas visões de uma realidade e, com isso, não só lançam sementes para a co-construção, como também modificam a posição dos participantes de defensiva para cooperativa. À medida que os participantes [do diálogo transformador] se movem em direção a um objetivo comum, eles também redefinem o outro, estabelecendo o trabalho de base para uma concepção de “nós”.

Para Gonçalves e Goulart (2018, p. 77), o marco legal da mediação, “[...] foi promulgado como uma promessa para superação da hiperlitigiosidade e tem como escopo provocar uma mudança no comportamento dos litigantes e, também, produzir a reforma do sistema judicial”. Corroborando com este entendimento, Gergen (1999, p. 35) acrescenta que “a conversa da mediação buscará encontrar formas de substituir indivíduos culpados por um sentido de relação interdependente”.

É possível perceber na Lei de Mediação, a presença de um terceiro imparcial (o mediador) que realiza atividade técnica com o objetivo de auxiliar e estimular as partes envolvidas no desenvolvimento de uma solução consensual para o conflito. É importante destacar que a mediação utiliza técnicas para que as partes envolvidas possam se sentir acolhidas e compreendidas em seus anseios para que retomem a comunicação de forma organizada e assistida para encontrar na colaboração e cooperação uma forma de construir uma solução consensual. Além disso, a mediação proporciona um espaço seguro e confidencial para que as partes possam expressar suas necessidades, interesses e preocupações, de forma diferente daquela encontrada no processo judicial convencional.

Nesse toar, Fonkert (1999, p. 169-182) dá relevância a utilização da terapia e a mediação de maneira complementar e auxiliar diante de suas diferenças:

A terapia e a mediação têm particularidades e indicações próprias; no entanto, existem casos em que suas técnicas podem ser utilizadas de forma complementar e ainda há situações que se beneficiam com ambos os processos, cada um por sua vez com diferentes profissionais. Adota-se aqui uma visão integradora, ressaltando-se que tais processos são recursos potenciais para crescimento, transformação e mudança. [...] Pensando-se sobre a escolha entre um e outro processo, é possível dizer que, por um lado, a mediação é eleita quando se tem “urgência” na resolução de determinado conflito e clareza sobre temas específicos que devem ser negociados; por outro lado, a escolha da terapia ocorre quando se procura um processo mais flexível, em que se dispõe de tempo para elaboração de necessidades e das mudanças almejadas. Na terapia, tem-se disponibilidade para trabalhar mais com emoções e se buscam mudanças pessoais e/ou relacionais.

Tavares (2002, p.67) enumera que existem 03(três) elementos que caracterizam a mediação “a intervenção de um terceiro imparcial (o mediador) neutro, interessado apenas na composição do conflito, não decide, não faz julgamento de valor; a disputa em si; a intenção de promover o acordo para pôr fim ao litígio (vontade, disposição e o esforço)”.

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

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

No que diz respeito à escolha por esse método, lista-se, principalmente questões de menor complexidade que envolvem interesses privados a aquelas que têm como objetivo a busca de uma solução pacífica e amigável da lide sociológica entre as partes envolvidas, com a ajuda de um terceiro imparcial, o mediador. Mesmo assim, legalmente falando, a mediação pode ser judicial, pré-processual ou processual, ou extrajudicial, em cartórios extrajudiciais e escritórios de advocacia, e pode ser acordada entre as partes quanto à modalidade da sessão de mediação, que pode ser virtual ou presencial.

Ainda, em termos de definição, Ribeiro (2013, p. 31) entende que:

A mediação, promovendo encontros separados e conjuntos dos litigantes, dá a oportunidade de que eles mesmos construam a solução do seu conflito, de que eles mesmos construam o futuro das suas relações, cada um olhando para o outro e escutando os problemas e as dificuldades do outro.

E, acrescenta Ribeiro (2013, p. 31): “A mediação tenta evitar estabelecer o que se chama de “diálogo de surdos”, quando os contendores não ouvem o outro, apenas escutam os seus próprios argumentos, alegações, ressentimentos, mágoas e dores”.

A mediação sob o olhar de Cachapuz (2011, p. 31) “tem por finalidade a sinalização para um novo contexto, diante das divergências e dos conflitos, possibilitando a expansão de novos entendimentos, tanto no sentido emocional, como na forma de convivência”.

O conflito (sua definição será abordada especificamente no tópico seguinte) na mediação pode ser causado por diversos fatores, como: diferentes valores e visão do certo e do errado; desigualdade de poder, autoridade e recursos; conflito de interesse e pouca noção de equidade e direitos; diferenças de interpretação da comunicação; dificuldade de empatia e compreensão da visão do outro; intolerância quanto às diferenças de opinião e comportamento; reações emocionais intensas que interferem na comunicação (Tartuce, 2021). Por esta razão, é importante que o mediador esteja preparado para lidar com esses desafios, pois a superação do conflito é fundamental para que a mediação alcance seu objetivo.

Para Cachapuz *apud* Warat (2018) a afetividade e o amor são fundamentais para o ser humano, sendo essenciais para amar, amar e ser amado. A qualidade de vida está diretamente relacionada a esses estados de espírito. Ao incentivar a autonomia e aprimorar a

qualidade de vida, a mediação incorpora esses princípios, tornando-se uma forma de demonstrar amor e afeto.

Pode-se dizer que a mediação é um processo em que um terceiro imparcial, o mediador habilitado, auxilia as partes a dialogarem e chegarem a um acordo. O mediador não tem poder decisório, mas sua atuação é muito importante para aproximar as partes envolvidas.

O CPC de 2015 em seu artigo 165, §§ 2º e 3º, trouxe a definição sobre mediação e sua diferença da conciliação:

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

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

Na mediação se trabalha com pessoas e não apenas casos, enfatizando a lide sociológica existente além da lide processual, de forma que é necessário o acolhimento das partes envolvidas e a empatia, criando um ambiente onde as pessoas possam falar e ser ouvidas. O mediador atua como um facilitador para que aconteça o diálogo na comunicação interrompida para a construção de um eventual acordo.

Na conciliação, de forma diferente, as partes sem relação anterior entre elas, buscam o bem comum com auxílio de um terceiro imparcial, o conciliador, que utilizará de técnicas adequadas para participar ativamente na tratativa, podendo dar ideias e sugestões, orientando as partes para que cheguem a um consenso na resolução do conflito existente.

Alguns tipos de conflitos têm características para o uso da mediação, tais como: pensão alimentícia, guarda e visitação dos filhos, divórcio, partilha de bens, danos morais, reconhecimento e dissolução de união estável, questões de vizinhança, entre outros.

Outras situações são mais adequadas para a conciliação, tais como: dívidas, questões que envolvam comércio ou relação de consumo, acidentes de trânsito, adjudicação de imóveis, relações contratuais em geral.

Para que o mediador possa conduzir as partes ao diálogo, levando em consideração que a mediação é método aplicado em situações de conflito em que o nível de tensão e de desavença entre as partes pode ser muito alto, é necessária a utilização de técnicas adequadas, das quais se destaca a escuta ativa.

A escuta ativa pode ser definida como o escutar para compreender. A escuta ativa deve ser exercida pelo mediador e este deve incentivar o mesmo exercício às partes envolvidas no conflito, em que cada uma delas tem a oportunidade de falar e ser ouvido atentamente, com respeito pelo outro. Assim, na mediação todos tem a oportunidade de expor seus interesses, dúvidas, pontos de vista, sugestões e anseios em relação ao conflito. Ao olhar nos olhos um do outro, demonstram interesse no que o outro está falando. Em contrapartida, no escutar para responder (e não compreender), dificulta-se ou até mesmo atrapalha-se quem está falando e impede-se quem deveria ouvir de entender ou escutar as razões, motivos e posicionamentos do outro que está falando.

Nestes termos, a escuta ativa atribui dimensão pedagógica à mediação, pois ao escutarmos de forma ativa damos início a ação potencialmente transformadora de cuidado afetivo do conflito (Gonçalves e Goulart, 2018, p. 153). Em se tratando de criar um ambiente de diálogo, de forma respeitosa e com urbanidade, pode-se dizer que a mediação é uma oportunidade única para que as partes envolvidas encontrem uma solução conjunta, sem a necessidade de recorrer a um processo judicial, cabendo ao mediador ajudá-las a alcançar esse objetivo, facilitando o diálogo. Seguindo o contexto, para Leite (2016, p.139) “a escuta ativa é uma atitude de comunicadores experientes e maduros. Pessoas que conseguem conter sua ansiedade em falar e conseguem expressar seu interesse em desvendar mensagens emitidas”.

A comunicação não violenta desenvolvida pelo psicólogo americano Marshall B. Rosenberg, em razão da experiência pessoal de violência e a negociação colaborativa criada pelo estabelecimento da empatia são as duas abordagens que podem ajudar a criar um ambiente de diálogo mais profundo e respeitoso, contribuindo para a superação do conflito.

Segundo Rosenberg (2006, p. 21), para que uma comunicação não violenta se estabeleça, é preciso seguir 4 (quatro) componentes. A observação: observar os fatos que nos afetem sem fazer julgamento; o sentimento: identificando como nos sentimos durante a observação; as necessidades: reconhecer as nossas necessidades e os nossos desejos ligados aos sentimentos percebidos; o pedido: focando no que queremos com ações concretas.

No entanto, é importante ressaltar que a mediação não é a solução para todos os problemas. Em alguns casos, pode não ser possível encontrar uma solução pacífica e satisfatória para um determinado conflito. Nesses casos, devem-se buscar alternativas, como a arbitragem, justiça restaurativa ou até mesmo o processo judicial tradicional.

Outro ponto importante, quando se pensa em linhas gerais da mediação, são os princípios que a orientam, assim, são norteadores da atividade do mediador. Primeiro, foram previstos princípios no Anexo III da Resolução n. 125/2010 do CNJ, do Código de Ética de

Conciliadores e Mediadores. Anos mais tarde, no CPC de 2015 em seu art. 166 (Brasil, 2015) foi prevista estrutura principiológica semelhante. E na Lei n. 13.140/2015 (Brasil, 2015), Lei de Mediação, a mesma estrutura de princípios é adotada para orientar a mediação, sendo os seguintes princípios: imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a oralidade, a informalidade, a autonomia da vontade das partes, a busca do consenso, a confidencialidade e a boa-fé.

A partir destes princípios é possível perceber como a mediação deve ser estruturada, considerando a importância da participação do mediador de forma imparcial e de sua formação para utilização de técnicas adequadas. Ainda, nota-se a importância de um diálogo (oralidade) realizado em espaço seguro (confidencialidade), em que as partes sejam tratadas de forma igualitária (isonomia) e tenham o protagonismo com autonomia para escolher ou não o caminho da mediação e de tomar a decisão de realizar ou não o acordo.

Quanto à escolha, se judicial ou extrajudicial, cabe a cada mediador observar o modo de conduzir o processo mediatório, observando as etapas necessárias e sempre levar em consideração os princípios éticos, procedimentais e legais que o norteiam, para que não haja ruptura na interação entre os envolvidos (Gonçalves e Goulart, 2018). 3.2

3.1 O papel do mediador

O mediador é mais do que apenas um facilitador do diálogo, é um agente passivo que facilita a comunicação através de técnicas para as quais foi treinado³ como a escuta ativa, o escutar atentamente, fazer perguntas relevantes visando ao diálogo e buscar formas para que todos possam expressar seus interesses e necessidades, independentemente de sua posição social ou poder financeiro. Tudo isso é oportunizado através de um ambiente seguro, sigiloso e inclusivo no qual as partes podem construir uma solução consensual.

No entendimento de Six (2001, p. 238) a tarefa do mediador:

[...] não é aquela dos humanitários que vão às urgências e logo ajudam as vítimas; é uma tarefa lenta, estendida no tempo, e uma tarefa obscura: ela deve, com um mínimo de oportunidades de sair-se bem, permanecer confidencial, evitar as mídias. É verdade, por exemplo, para os grandes mediadores que constroem o futuro de um país: sabe-se que eles trabalham a longo prazo, com tenacidade, no silêncio; são os antípodas daqueles que surfam dia a dia sobre os movimentos de opinião e passam de uma situação a outra. [...] ele se recusa a considerar a sociedade como um agregado de indivíduos e a história como uma atomização de eventos fragmentados.

³ A formação do mediador(a) e do conciliador(a): o conciliador/mediador deve ser capacitado na forma da Resolução CNJ n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça. Permite-se a atuação do estudante de ensino superior como conciliador, desde que ele esteja capacitado na forma da Resolução CNJ n. 125/2010. O mediador deve ser formado em instituição de ensino superior há pelo menos dois anos para, então, submeter-se à capacitação de que trata a Resolução CNJ n. 125/2010 (artigo 11 da Lei de Mediação).

Com a comprovação de capacitação técnica, qualquer pessoa pode ser um mediador. Sob este entendimento o CNJ (Brasil) entende que:

A capacitação básica em mediação se divide em dois módulos: um primeiro, teórico-prático, isto é, com simulação de casos concretos; e um seguinte, de efetiva prática real supervisionada. Esta formação compreende conteúdo programático específico. No módulo teórico, os professores desenvolverão temas específicos e indicarão obras de leitura obrigatória, incluindo livros introdutórios e textos sobre as principais técnicas de conciliação e mediação. A carga horária do Módulo Teórico deve ser de no mínimo, 40 (quarenta) horas/aula e, necessariamente, complementada pelo Módulo Prático (estágio supervisionado) de 60 (sessenta) a 100 (cem) horas.

Na concepção de Serpa (1999, p.90) o mediador é:

[...] O papel do interventor é ajudar na comunicação através de neutralização de emoções, formação de opções e negociação de acordos. Como agente fora do contexto conflituoso, funciona como um catalisador de disputas, ao conduzir as partes às suas soluções sem propriamente interferir na substância destas.

Existe o desafio de formar mediadores que é o de compreender o significado global da mediação, evitando que ela se torne apenas uma versão menos formal e simplificada do procedimento oficial. Todos os detalhes são importantes para quebrar o paradigma (Sales; Calou, 2018).

Vezzulla *apud* Araújo (2022) defende afastar a ideia de que formar mediador é apenas ensinar técnicas. É necessário abandonar a ideia de que as ferramentas são usadas de forma automática para atingir objetivos específicos, uma vez que isso implicaria em uma certa manipulação comprometendo a imparcialidade e a neutralidade do mediador. Sob o entendimento de Braga Neto (2012, p.63) a imparcialidade do mediador pode ser:

[...] compreendida no sentido de manter a devida equidistância dos participantes, com o objetivo de evitar que qualquer paradigma, ilusório, preconceito, mito, expectativa etc. Interfira em sua intervenção ao longo do processo. Ele não poderá tomar atitudes que possam sugerir parcialidade ou favorecimento para qualquer mediando. Para isso, jamais deverá receber presentes, favores ou outros itens de valor, a não ser os honorários de sua prestação de serviço.

Cabe ao mediador o dever de esclarecer as partes envolvidas sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa e informando os princípios norteadores da mediação, como funcionará e quais as etapas e condutas admissíveis. Segundo a função do mediador, Mologni (2003, p. 40) enfatiza que:

Ao mediador cabe apenas preparar as partes para que possam alcançar resultados satisfatórios para ambas as partes, porque uma decisão que parte do interior, isto é, impulsionado por afeto, respeito e responsabilidade, tende a ser cumprida, tornando-se mais efetiva, e sem necessidade de intervenção do judiciário. Evitar-se-iam, assim, traumas, sofrimentos e desgastes emocionais e psicológicos, prestigiando-se o novo paradigma de “ganhadores”, por um acordo justo, decidido pelas próprias partes (grifo do autor).

Segundo Spengler (2016, p.53) adverte que “primeiro, o mediador precisa ouvir, depois perguntar. Em vez de aconselhar, ele deve perguntar”. Sob o olhar de Vezzulla *apud* Araújo (2022, p. 138), a formação do mediador deve se desenvolver em três áreas:

“Uma primeira área sensível, que tem a ver com não somente compreender racionalmente, mas também sensivelmente, desenvolver a capacidade de se sensibilizar com os participantes. Uma segunda área racional, que permite a compreensão dos princípios que regem a mediação, dos princípios que estruturam a autocomposição, como aqueles que definem a responsabilidade do mediador e dos mediados. Por fim, uma terceira área relacional. Para isso, começamos a introduzir elementos teatrais, incluindo determinadas técnicas de sensibilização e improvisação para trabalhar a percepção do outro e poder agir e não reagir”.

As soluções devem partir dos desejos de todos os envolvidos, portanto, não é função do mediador suggestionar, impor, dar palpites, julgar, pois é a ausência desses atributos que diferenciam a mediação de outros mecanismos para resolução dos conflitos.

3.2 Princípios da mediação previstos na legislação

Em relação à estrutura principiológica da mediação, são analisados 03(três) documentos legais fundamentais: a Resolução n. 125/2010 do CNJ (Brasil), a Lei n. 13.140/2015 e o CPC de 2015. Estes documentos estabelecem os princípios éticos, legais e procedimentais aplicáveis à mediação, constituindo a base conceitual desse método de resolução de conflitos.

A Resolução n. 125/2010 do CNJ (Brasil), por exemplo, estabelece diretrizes relevantes para a implantação e o funcionamento dos centros de mediação, destacando princípios como a confidencialidade e a voluntariedade. A Lei n. 13.140/2015 regulamenta a mediação como um todo, fornecendo dados fundamentais sobre os procedimentos e princípios a serem observados. O CPC de 2015 incorpora a mediação ao processo judicial, o que reforça sua relevância como instrumento de solução de conflitos.

Para manter a clareza e a organização, os princípios serão apresentados em ordem cronológica, conforme a data de publicação dos referidos diplomas legais. No art. 1º do Anexo III da Resolução nº 125/2010 do CNJ (Brasil), no Código de Ética de Conciliadores e Mediadores, estão previstos os seguintes princípios:

Art. 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

Segundo o CPC/2015, estão previstos os seguintes princípios da conciliação e da mediação:

[...] Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

A Lei nº 13.140/2015, que regulamenta a mediação, estabelece em seu artigo 2º, nos incisos I a VIII, os seguintes princípios da mediação:

[...] Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

- I - imparcialidade do mediador;
- II - isonomia entre as partes;
- III - oralidade;
- IV - informalidade;
- V - autonomia da vontade das partes;
- VI - busca do consenso;
- VII - confidencialidade;
- VIII - boa-fé.

Apesar de haver algumas diferenças na disposição e expressão dos princípios, é evidente uma estrutura principiológica a partir dos artigos mencionados anteriormente. A mediação é fundamentada nos princípios da imparcialidade, isonomia, decisão informada, voluntariedade, sigilo e confidencialidade, informalidade, oralidade, consensualidade e boa-fé. Esses princípios são princípios éticos e procedimentais que sustentam tanto a estrutura da mediação como um método autocompositivo, quanto a conduta e a atuação do mediador, facilitando a comunicação e o restabelecimento do diálogo entre as partes envolvidas no conflito.

A imparcialidade do mediador, que requer sua neutralidade, é fundamental. A igualdade de tratamento (isonomia) assegura que ambas as partes recebam as mesmas oportunidades e direitos, permitindo que expressem seus fatos e sentimentos livremente, além de contribuir com sugestões para o progresso da mediação. Manter a isonomia durante a colaboração é crucial para alcançar um acordo que satisfaça os interesses de ambos os lados, promovendo uma solução justa e equilibrada para os conflitos (Scavone Junior, 2016).

A isonomia entre as partes deve ser mantida em todas as etapas e técnicas pelo mediador, como, por exemplo, na execução da técnica denominada *cáucus*, que é composta por sessões individuais que ocorrem de forma confidencial e sigilosa (sessões privadas) e são apresentadas pelos mediadores na abertura da mediação e aceitas ou não pelas partes envolvidas, podendo ser solicitadas pelos mediadores, pelas partes ou pelos advogados a qualquer tempo. Conforme o Manual de Mediação Judicial do CNJ (2016, p. 257) expressa:

Tendo sempre em mente que a igualdade de todos perante a lei consiste em tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais na medida da sua desigualdade, deve o mediador, na condição de condutor da sessão, conduzi-la de forma a evitar que as partes deixem de receber o que lhes é devido, concedendo-lhes o direito a um

processo justo, o que só ocorrerá se as partes estiverem atuando em igualdade de condições.

A oralidade é um princípio fundamental na mediação, uma vez que a comunicação eficiente entre as partes envolvidas no conflito é crucial. O mediador tem o dever de administrar, acolher e incentivar as histórias das partes, que devem ser apresentadas de forma oral. Isso incentiva a escuta ativa, que significa escutar para compreender e não responder, informando as partes sobre a relevância de escutar o outro com respeito, com o objetivo de criar uma nova perspectiva sobre os eventos que levaram ao conflito. Segundo Guilherme (2016, p.41), “a principal característica da mediação é a oralidade da linguagem. (...) assim, a oratória, isto é, as conversas, têm papel importante no instituto”.

O princípio da informalidade na mediação deve ser entendido como a ausência de restrições rígidas, sem prejudicar a estrutura do processo. Em geral, a sessão de mediação é composta por etapas bem definidas (conforme já comentadas), que o mediador apresenta no início do procedimento mediatório, informando as partes sobre as fases/etapas da mediação, as regras, a duração prevista, os participantes e o papel de cada participante.

Em relação ao princípio da informalidade, apesar da estrutura, a mediação oferece flexibilidade nas técnicas utilizadas pelos mediadores. É importante compreender que ser informal não significa que não haja estrutura no processo. Em geral, a sessão de mediação segue fases/etapas previamente avaliadas e apresentadas pelo mediador na abertura, assegurando que as partes tenham conhecimento da sequência da mediação, das regras, do tempo de duração e do papel de cada participante. Assim, a mediação ocorre de forma organizada, seguindo um roteiro base, mas com a flexibilidade necessária para se adaptar às necessidades específicas de cada caso. Essa flexibilidade torna o diálogo mais fácil, parecido com uma conversa em grupo, permitindo que as partes se emancipem perante o poder judiciário e se tornem protagonistas de suas próprias histórias.

Contextualizando, Warat (1999) considera a mediação como uma maneira de solucionar um conflito, estimulando a autonomia das partes envolvidas. Na mediação busca-se substituir soluções alienantes por soluções que fomentem a autonomia, entendida como a capacidade de lidar com as diferenças do desejo e de conhecimentos, sem tentar igualá-los de maneira absoluta e inequívoca.

A autonomia da vontade proporciona às partes a liberdade de escolha durante todo o processo de mediação. Neste contexto, acrescenta Warat (2001, p.60) “existem diferentes modos de pensar, os impostos pela cultura e os modos de pensar que vão fluindo de nosso próprio ser”, esta ideia reflete a autonomia. As partes podem optar por continuar ou parar as

sessões, desistir do procedimento a qualquer momento e escolher se responderão ou não às perguntas. A autonomia das partes, fundamentada nos princípios da mediação, pode ser expressa através de uma simples declaração. O mediador deve respeitar e aceitar essa autonomia, sem forçar ou impor qualquer decisão às partes envolvidas.

Conforme Warat (1999, p. 40):

Vivemos nas diferenças: costumes, valores, gostos, roupas, modos de comunicação, preferências afetivas, desejos, sentimentos, representações, palavras, enfim, a diferença em tudo e em todos. Transitá-las e decidir os conflitos do próprio fazer, é um modo de aprender a aceitar a realidade, a realizar os caminhos da própria autonomia. Lamentavelmente, a pedagogia tradicional esqueceu de nos ensinar o resto.

É importante compreender que, durante a mediação, o acordo entre as partes não é o objetivo principal, é apenas a consequência. Contribuindo com este entendimento, Prado (2021, p. 67) acrescenta que “como em qualquer contrato, na mediação as pessoas escolhem as cláusulas (as regras do jogo). Os diálogos iniciais para escolher as “regras do jogo” poderão ser o embrião para que a mediação prossiga frutífera nos assuntos que realmente importam para a família”.

A meta principal consiste em estabelecer uma boa comunicação entre os envolvidos no conflito através do diálogo. Para isso ser alcançado, é necessário que as duas partes sejam flexíveis, renunciando à rigidez, o comportamento combativo adotando um comportamento cooperativo e colaborativo. Este princípio segue os princípios da liberdade de escolha e da isonomia.

A confidencialidade é uma preocupação específica abordada no art. 30 da Lei nº 13.140/2015:

[...]Art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação.

Dessa forma, todas as informações contidas nas narrativas das partes ou escritas durante a sessão de mediação serão mantidas sob sigilo e confidencialidade. Isto significa que essas informações não serão usadas como provas (nem a favor e nem contra ninguém) em um processo, a não ser que ambas as partes estejam de acordo. Oferecendo segurança e confiança às partes envolvidas durante todo o procedimento, inclusive em sessões privadas (*cáucus*).

A boa-fé norteia a conduta de todos os envolvidos na mediação: as partes envolvidas, os advogados, mediadores e, eventualmente, observadores. É necessário que todos atuem com lealdade, respeito, confiança, sinceridade e boa vontade na construção de um acordo que

atenda às necessidades de todos os envolvidos. Nesse sentido, conforme Guilherme (2016, p.41) “o mais importante é o respeito e a verdade dentro do procedimento”.

Apesar da análise superficial dos princípios que regem a mediação, é viável compreender sua estrutura e objetivos, especialmente como um método autocompositivo eficaz para solucionar conflitos, onde a comunicação e a restauração das conexões são cruciais.

3.3 A lide sociológica na mediação

Abordar a questão sociológica relacionada ao conflito é primordial para alcançar a pacificação e evitar a repetição de processos. Isso ocorre através do reestabelecimento da comunicação não violenta, conforme o entendimento de Leite (2018, p.121):

Tratar a lide sociológica que envolve o conflito é condição *sine qua non* para a pacificação, para a não reincidência processual, pois uma vez restabelecido o diálogo, criam-se pontes, e novos conflitos encontrarão também novos caminhos através da prática dialógica.

Na mediação, as partes acabam mostrando suas emoções de forma transparente, promovendo a troca e a compreensão mútuas. Com isso, pode-se alcançar o objetivo de alterar a maneira como percebem os pontos conflituosos e encorajá-los a serem mais tolerantes, compreensivos e autoconfiantes, oportunizando a busca por uma relação mais horizontal e modulando o tempo e o modo de fala, buscando expressões apropriadas. Isso evita as formas tradicionais de comunicação institucionais e promove a comunicação não violenta.

A abordagem sociológica vai além de resolver conflitos, pois se concentra em explorar as complexidades das interações sociais e culturais envolvidas nas disputas legais. Em vez de focar apenas no aspecto jurídico, no direito propriamente dito, busca-se compreender as dinâmicas sociais que estão envolvidas, reconhecendo que os conflitos são influenciados por diversos elementos.

A lide sociológica consiste no que não está na parte material do conflito, que não é levada ao judiciário, mas que movimenta a lide processual e para defini-la deve-se levar em conta os requisitos subjetivos, as questões relevantes, os interesses, sentimentos, emoções e necessidades (Gonçalves e Goulart, 2018). Como exemplo: às vezes o que eu realmente quero não consigo expressar em palavras e nem o direito pode perceber ou consegue satisfazer.

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

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

Existem alguns aspectos importantes bem como as emoções e reações emocionais, como raiva, medo, frustração ansiedade ou tristeza, solidão, rejeição, que desempenham um importante papel no comportamento. Como também as necessidades e interesses em relação a seus anseios e suas expectativas; a forma de se comunicar com o outro, ou com o grupo, como o tom de voz ou a maneira como se comunicar, que acabam afetando a qualidade da comunicação e a capacidade de alcançar uma solução.

A compreensão sobre a mediação advém de assegurar que os envolvidos no conflito cheguem a um acordo e compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser cumpridas, o que resultará em um comprometimento maior no cumprimento até o final da solução alcançada.

3.4 A mediação e a restauração dos vínculos de relacionamento

A mediação oferece diversos benefícios, dentre eles o fato de que as partes envolvidas têm controle sobre o processo e o resultado final ao buscar uma solução consensual para o conflito. “A mediação é uma forma alternativa (com o outro) de resolução de conflitos jurídicos, sem que exista a preocupação de dividir a justiça ou de ajustar o acordo às disposições do direito positivo” (Warat, 2018, p.7).

A mediação proporciona aos envolvidos a possibilidade de finalizar o processo a qualquer momento, sem prejuízos, devido ao princípio da voluntariedade. E da decisão informada. Dessa forma, a mediação só segue adiante com o consentimento de todos os envolvidos, consensualmente, seguindo as diretrizes e princípios estabelecidos.

Na mediação, os participantes são os responsáveis pelas decisões tomadas. O passado é utilizado apenas como referência para compreender a origem do conflito, servindo como ponto de partida para o diálogo. O objetivo principal consiste em estabelecer um acordo eficaz para solucionar conflitos, sem se apegar aos eventos passados.

A mediação tem um caráter prospectivo, voltado para o futuro, com o objetivo de resolver questões mal resolvidas do passado de forma pacífica e mantendo os vínculos familiares e sociais. Isso possibilita estabelecer uma nova relação, mais harmônica e efetiva.

Sobre este argumento, Vezzulla *apud* Araújo (2022, p.55) considera que:

Na mediação, a proposta é que se reconheça aos participantes como os que estão em melhores condições para decidir satisfatoriamente sobre seus relacionamentos e a maneira futura de atender cooperativamente suas necessidades.

A mediação oferece um acordo proveitoso, fruto de um diálogo construtivo e respeitoso, no qual as partes se tornam os juízes de sua própria causa. Durante a mediação, o inimigo real é o conflito, e não as pessoas envolvidas.

Na percepção de Ramos (2002, p. 43) a mediação é positiva quanto à “rapidez e eficácia de resultados; redução do desgaste emocional e do custo financeiro; garantia de privacidade e sigilo; redução da duração e reincidência de litígios; facilitação da comunicação etc.”.

Propõe-se considerar a mediação não apenas como um meio de acesso à justiça, aproximando o cidadão comum e aliviando a sobrecarga do Poder Judiciário, mas também como um meio qualitativamente mais eficaz de tratamento de conflitos. O objetivo é "discutir a mediação" de maneira que ela proporcione às partes uma reaproximação com o problema, organize as práticas de seu tratamento, responsabilize-as por suas escolhas e construa conjuntamente os caminhos possíveis para a resolução (Spengler, 2012).

Ao contrário do método convencional, que frequentemente é visto como adverso devido à disputa entre duas partes que se reconhecem como rivais. A mediação tem como objetivo finalizar o processo de forma cooperativa. Ao invés de incentivar o conflito, a mediação incentiva a colaboração e a solução pacífica dos conflitos, mantendo e aprimorando as conexões entre as partes envolvidas. No contexto, segundo Gimenez (2018, p.100):

A mediação seria uma resposta ecológica de resistência às formas jurídico-institucionais do poder, pois as formas atuais pretendem submeter os homens a condições infernais: o estado de guerra permanente, como a política totalitária.

O ambiente deve estar preparado para que cada participante possa se expressar e ser ouvido de forma respeitosa, estimulando a escuta ativa. Isso significa ouvir como gostaríamos de ser ouvidos, para compreender, com respeito e urbanidade, ao invés de ouvir apenas para responder.

Cada parte deve expressar os seus sentimentos, permitindo que a outra compreenda a sua perspectiva em relação ao conflito em questão. Este método é distinto da técnica de ouvir para responder, na qual podem ocorrer interrupções, divergências ou acréscimos na fala do outro, o que pode prejudicar a escuta. Dessa forma, o controle exercido pelas partes sobre o processo e o resultado final, aliado à utilização de técnicas que promovem um diálogo construtivo, comunicação respeitosa e não violenta, além da prática da escuta ativa, são fatores positivos e atrativos da mediação.

No entendimento e reforçando o contexto Torres *et al.* (2023, p.32) “nesse processo de comunicação não violenta, é essencial que a escuta aconteça de forma empática, para que a mensagem transmitida alcance integralmente o seu receptor”.

A mediação deve beneficiar as partes envolvidas, estimulando a reflexão sobre o passado, presente e futuro, e estabelecendo um novo paradigma na solução de conflitos. A mediação, que segue as ideias de Hannah Arendt, rompe com filosofias de inimizade e decisões totalitárias.

Chiavenato (2007, p.25) considera que:

O ser humano não vive isoladamente, mas em contínua interação com seus semelhantes. As interações entre as pessoas diferem profundamente das que existem entre objetos meramente físicos e não biológicos. Nas interações humanas, ambas as partes envolvem-se mutuamente, uma influenciando a atitude que a outra irá tomar e vice-versa. Em face das limitações individuais, os seres humanos são obrigados a cooperarem uns com os outros para alcançar certos objetivos que a ação individual isolada não conseguiria alcançar.

Este novo paradigma é superior ao modelo adversarial convencional. Ele se concentra na cooperação, racionalização das emoções, inovação na resolução de conflitos, na restauração do tecido social, na criação de laços permanentes, no desenvolvimento de habilidades de confiança e perdão, e na análise global dos conflitos, levando em consideração os interesses e necessidades das partes envolvidas.

3.5 A mediação e a perspectiva do conflito

Conflito pode ser definido como uma situação em que duas ou mais pessoas têm opiniões, interesses ou objetivos diferentes, o que pode resultar em um confronto. Esses conflitos podem ser variados, indo desde conflitos entre pessoas e grupos sociais até conflitos entre nações. A condução dos conflitos de forma adequada é crucial para evitar danos e promover soluções pacíficas.

Para compreender os conflitos nas relações humanas e sociais, é necessário ter uma perspectiva que vá além do ponto de vista jurídico tradicional. O processo civil geralmente trata conflitos como disputas, seguindo um modelo adverso que busca determinar um vencedor e um perdedor. No entanto, essa abordagem costuma ignorar a complexidade das relações humanas e a profundidade das interações sociais.

Ampliando este entendimento, Dias (2023, p.110) acrescenta que:

Com efeito, para que as partes deixem a competição e ampliem o olhar para o conflito, com reconhecimento da postura cooperativa, é preciso que elas próprias tenham a compreensão não só do que desejam ou do que perseguem, mas também dos motivos que sustentam esses desejos e esses objetos declarados.

Sob essa perspectiva Warat (2004), nos incentiva a considerar o outro como um todo, levando em conta suas emoções, necessidades e histórias pessoais. Reafirma Gimenez (2018) a visão de Warat que na mediação, a verdade do conflito é construída em conjunto, sendo uma ação cooperativa na qual as partes se transformam ao lidarem com seus próprios conflitos. Apesar de a era moderna exigir a necessidade de individualismo, é importante aprender a trabalhar em equipe. Durante a mediação, os mediadores facilitam o diálogo entre as partes, incentivando a compreensão mútua e a criação em conjunto de soluções. Portanto, essa prática não apenas resolve o conflito imediato, mas também fortalece as conexões e promove a paz social.

Segundo o posicionamento de Sales (2018) a mediação transforma a "cultura do conflito" em "cultura do diálogo", estimulando as partes a resolverem suas próprias disputas jurídicas em situações de direitos disponíveis. As partes são consideradas as principais responsáveis pela resolução das divergências.

Os conflitos de interesses são analisados sob dois aspectos: um é o conflito legal, no qual se busca no sistema judicial uma solução para os direitos violados ou supostamente violados, e outro é o conflito pessoal que afeta as relações interpessoais, desequilibrando as partes e nem sempre resultando em uma solução adequada ou esperada. A mediação de conflitos é uma ferramenta essencial para lidar com essa discrepância de maneira eficaz.

É comum ver indivíduos assumindo uma postura combativa e agressiva quando enfrentam uma oposição. A questão a ser feita é: essa seria a melhor maneira de resolver conflitos ou há outras maneiras de solucioná-los de maneira pacífica? Dessa forma, surgiram os métodos alternativos/adequados⁴ de resolução de conflitos que podem nos ajudar a desconstruir essa cultura combativa que nos cerca.

A mediação deve examinar a complexidade do conflito, considerando os aspectos emocionais, racionais, históricos e contextuais das partes envolvidas. Isso significa identificar e confirmar as emoções, analisar as necessidades subjacentes e avaliar o impacto do conflito no presente e no futuro.

Acerca disso, Schnitman (1999, p. 170) ressalta que “os conflitos são inerentes à vida humana, pois as pessoas são diferentes, possuem descrições pessoais e particulares de sua realidade e, por conseguinte, expõem pontos de vista distintos, muitas vezes colidentes”. Dessa forma, pode-se dizer que a sociedade atual é caracterizada por uma cultura de conflito que se fundamenta na intolerância e na rigidez comportamental, a qual não somente mantém

⁴ Faço referência a terminologia adequados a circunstâncias ou alternativos ao processo judicial.

conflitos extensos e incessantes, como também mantém a cultura de atribuir a responsabilidade pela sua resolução ao Estado. (Calmon, 2008).

No contexto, Azevedo (2004, p.30-32), elucida que existem questões pertinentes do meio que podem influenciar o conflito:

Contudo, há questões que versam sobre o conflito que são pertinentes e que devem ser levadas em consideração quanto às partes envolvidas no conflito, tais como: suas características pessoais; as relações anteriores entre os mesmos; do próprio conflito, o que envolve, o que o motivou e como ele vem sendo expresso; o ambiente social em que o conflito ocorre; os espectadores interessados no conflito; a estratégia e a tática empregada pelas partes no conflito; as consequências do conflito para cada participante e para outras partes interessadas.

Seguindo este entendimento Cachapuz (2011, p. 114) complementa trazendo que:

O conflito muitas vezes se origina, em uma relação, porque as partes possuem concepções diferenciadas sobre algum fato, sem a abertura de enxergar como o outro vê, mantendo-se apenas em sua visão, não percebendo que a maturidade e a boa convivência exigem olhar a situação de todas as formas, inclusive a do outro, para poder chegar a um ponto comum.

Ras (2012, p.11) acrescenta que:

“o conflito é um processo, e é por isso que é tão difícil de contê-lo”. [...], continua o autor que para contê-lo será necessário que cada um tente “colocar-se no lugar do outro; manter distância; saber calar-se, decodificar as emoções do outro; sentir as próprias emoções; comunicar-se; negociar; afirmar-se; saber a hora de retirar-se; apelar para uma terceira pessoa; analisar a situação” (2012, p.31).

Porto (2018, p.51) afirma sob um contexto jurídico:

“Na verdade, um conflito em sua dimensão jurídica é a tradução de uma conflituosidade social para o direito, seus termos, classificações e problematizações” (...). Assim, tem-se o conflito enquanto interação humana que gera uma espécie de relação: as pessoas envolvidas num dado conflito estão, portanto, em contato relacional social, envolvidas numa trama que as põe em contato sob a lente dos elementos do conflito. Este possibilita, em termos individuais, tomadas de consciência, reflexões, mudanças de ação etc.

A abordagem sociológica em questão abandona as formas tradicionais de separar e categorizar situações e conflitos, reconhecendo que cada indivíduo está inserido em uma rede de interações. A ideia de equipe ajuda a transformar o "eu" em "nós", o que demonstra eficácia na resolução de disputas anteriores. Conforme Nunes (2016, p.129):

No mundo do Direito o conflito é visto, num primeiro olhar, como um fenômeno jurídico e é trabalhado como lide, com os paradigmas da adversidade. No campo da autocomposição vamos trabalhar o conflito do ponto de vista da complexidade, numa perspectiva interdisciplinar, com construções conjuntas de significados, através do conhecimento de várias áreas, para ligar ideias, aprofundar as percepções, focalizar a atenção colaborativa e criar um movimento para frente. Nos processos autocompositivos é possível ir mais fundo na análise do conflito e ele precisa ser visto com toda complexidade intrínseca à vida humana e social, com intenção interdisciplinar, a exigir a interconexão de saberes e análises referentes à

identificação as emoções e da razão; do passado, presente e futuro, dos sentimentos e necessidades, entre outros.

O conflito ao contrário do litígio (Dias, 2023) sob o olhar de Warat (2004, p.53) seria uma “[...] oportunidade para o oferecimento às partes da possibilidade de uma melhora na qualidade de vida, para o encontro consigo mesmo e para a melhora na satisfação dos vínculos”.

Nessa mesma direção, Watanabe (2014) defende que a sociedade não deve ser tão dependente do Estado para solucionar seus problemas. É necessário criar mecanismos de resolução de conflitos próprios, acabando com a ideia de que tudo deve ser resolvido nos tribunais. É necessário considerar que os métodos consensuais também enfrentam dificuldades práticas, especialmente quando há grandes diferenças entre as partes. Além disso, sua eficácia depende do compromisso, disposição e cooperação das partes ao longo do processo.

Dessa perspectiva, a principal vantagem dos métodos consensuais é a preservação dos relacionamentos após a mediação. Ao invés de intensificar as diferenças e incentivar a hostilidade, esses métodos promovem um diálogo construtivo e fortalecedor, focado na compreensão mútua. Esse processo pode gerar soluções personalizadas e adequadas às necessidades das partes, o que facilitará a obtenção de um acordo na solução do conflito.

4. OS MODELOS DE MEDIAÇÃO E SUAS DIFERENTES ABORDAGENS

Os principais modelos de mediação trazidos por doutrina específica serão apresentados, destacando suas origens e seus fundamentos, métodos, abordagens e implicações práticas. O propósito é fornecer fundamentos teóricos sólidos que possam ser utilizados como base para a prática e o estudo aprofundado de uma mediação multimodelar, objeto de estudo deste capítulo.

No Brasil a legislação em vigor não indica qual modelo específico de mediação deve ser seguido, seja na mediação extrajudicial ou judicial. A orientação é de que deve ser feita de acordo com cada situação, uma vez que a mediação não se limita a uma só linha de pensamento, pois ela é flexível. “Onde a lei não distingue não cabe ao intérprete fazê-lo, razão pela qual caberá aos Centros ou Núcleos de Mediação ou aos mediadores seguirem os modelos de mediação mais adequados às suas realidades” (Nunes, 2016a, p. 53).

Dentre os modelos de mediação mais conhecidos pela doutrina específica, podemos citar: a Mediação Tradicional Linear de Harvard ou Programa de Negociação da Escola de

Harvard; a Mediação Circular Narrativa (Sara Cobb); a Mediação Transformativa (Bush e Folger); a Terapia do Amor Mediado (Warat); a Mediação baseada na Teoria da Identidade Narrativa (Paul Ricoeur) e o modelo baseado na Mediação Emancipadora e Responsável (Juan Carlos Vezzulla). Cada um desses modelos implica numa abordagem e postura diferenciada do mediador (Aguilar, 2009a).

Todos estes modelos oferecem uma perspectiva sobre como os conflitos devem ser resolvidos. Eles refletem diferentes filosofias e abordagens metodológicas, bem como o comportamento das partes, a empatia, a escuta ativa e a comunicação não-violenta. Cada um desses modelos será analisado em suas diferenças, elucidando suas características e como elas influenciam a prática da mediação.

4.1 Mediação tradicional linear (Escola de Harvard)

A Mediação Tradicional Linear de Harvard é originária dos EUA e conta com influências das áreas da psicologia e do direito. Tem como foco principal a resolução de conflitos utilizando técnicas que auxiliam e identificam interesses ocultos no posicionamento tomado pelas partes envolvidas no conflito. Este modelo é caracterizado por sua abordagem prática e orientada a buscar resultados, na qual o mediador atua como um facilitador ativo na busca de soluções consensuais.

É também chamada de mediação “facilitativa”, onde o mediador ajuda as partes a encontrarem uma solução adequada para seus interesses e necessidades mútuas (Nunes, 2016b). Destaca-se o princípio da imparcialidade, utilizado pelo mediador, onde não cabe a ele indicar a solução do problema, mas sim facilitar a comunicação através do diálogo, para que as próprias partes possam chegar a uma solução satisfatória (Spengler, 2017; Calmon, 2015). Com foco colaborativo e critérios objetivos (Rodrigues, 2017), busca-se o acordo, sem, essencialmente, modificar o fator relacional das partes envolvidas, sendo uma referência para os outros modelos de mediação.

Segundo Cachapuz (2011a) este modelo de Harvard desenvolve técnicas de negociação para solucionar conflitos, fornecendo conceitos claros sobre mediação e enfatizando a relevância da escuta e da investigação para transformar a percepção das partes sobre o conflito. O programa segue princípios que podem ser usados em qualquer situação: posição (o que cada pessoa quer alcançar), interesse (o que precisa), opções (como resolver conflitos) e objetivos (fatores que influenciam a resolução do conflito, oferecendo uma nova perspectiva). Complementa ainda o autor “cada vez mais ocasiões exigem negociação; o

conflito é um setor em crescimento. Todos querem participar das decisões que os afetem, e cada vez menos pessoas aceitam decisões dilatadas por outros”. (Fischer, 2018a, 17).

Sem comunicação não há negociação. A negociação é um processo de comunicação de mão dupla que visa chegar a uma decisão conjunta. Ela nunca é fácil, mesmo entre pessoas que compartilham valores e experiências iguais (Fisher, 2018b, p.56).

Dentre as teorias específicas existentes Aguiar (2009b) explica que esse modelo valoriza a expressão inicial das emoções como uma forma de acalmar e permitir uma reflexão mais aprofundada. Não se trata de lidar diretamente com os sentimentos das pessoas, mas sim permitir que os mediandos (partes) possam expressar suas próprias emoções, mantendo a imparcialidade, a neutralidade e a equidade, reconhecendo o conflito como uma questão complexa que precisa ser resolvida. O mediador é encarregado de restabelecer a ordem e tem como objetivo diminuir as discrepâncias e aumentar a concordância entre as partes. Segundo Dias (2023, p.116) na Escola de Harvard a negociação é baseada em princípios o mediador pode auxiliar as partes para que os mesmos possam chegar a uma solução:

Como a negociação se baseia em princípios, fundamentos e técnicas próprias, aquele que é versado nesse campo pode, como terceiro, auxiliar as partes em seus acordos, seus entendimentos. Assim, a mediação é, para essa escola, um processo de negociação assistido por um terceiro imparcial. Importante lembrar que essa escola é também conhecida como escola de Harvard de negociação é, pois, ofertar as melhores opções para as partes, com o intuito de se atingir resultados positivos com menos conflito.

“Cada negociação é diferente, mas os elementos básicos não mudam. A negociação baseada em princípios pode ser usada para um ou vários problemas; por duas ou mais partes” (Fisher, Ury e Patton, 2018, p. 19). Este modelo foi desenvolvido com base na comunicação verbal, onde o mediador atua como um facilitador da comunicação. O objetivo do método é ter um bom resultado para todas as partes, justo e duradouro, mantendo as relações saudáveis.

No uso desse modelo o foco está em separar as pessoas dos problemas, concentrando-se nos interesses em detrimento das posições, na geração de opções de ganhos mútuos e na insistência em visualizar critérios objetivos para soluções práticas.

4.2 Mediação circular narrativa (Sara Cobb)

Este modelo oportuniza que as pessoas se reúnam e conversem contando suas histórias de vida. Com esse movimento é possível mudar as relações e fazer com que a história que gerou o conflito ou uma situação indesejada possa ser interrompida. A proposta oferecida foi desenvolvida pela professora e mediadora Sara Cobb, baseada na importância da comunicação por meio de narrativas. No contexto das narrativas, cita-se Tiago 1:19 (Bíblia

Sagrada) que traz: “meus amados irmãos, tenham isto em mente: sejam todos prontos para ouvir, tardios para falar e tardios para irar-se”.

Esta passagem reforça a importância da escuta ativa, enfatizando a necessidade de prestar realmente atenção ao que o outro está dizendo em vez de focar na resposta. A capacidade de ouvir é essencial para uma compreensão autêntica, demonstrando respeito e consideração. Ao invés de dar respostas imediatas, devemos ponderar sobre nossas palavras e seus efeitos antes de falar, o que pode evitar mal-entendidos e problemas inúteis.

Tem-se como foco não somente analisar e abordar as causas superficiais do conflito, mas também penetrar nas profundezas das histórias pessoais e coletivas, buscando uma solução que seja inclusiva e profundamente humana. Ao focar na história e na percepção das partes, oferece-se uma perspectiva promissora para a reconciliação e compreensão mútua.

“Seu objetivo é a mudança da história individual do conflito para uma narrativa compartilhada, empoderamento e reconstrução do relacionamento” (Schabbel, 2016a, p. 47).

A mediação enfatiza a conexão e a continuidade das relações entre pessoas, priorizando a compreensão mútua das partes, seus anseios e metas. Na abordagem da Mediação Circular Narrativa, a relação de causa e efeito não é linear, se diferenciando do modelo de Harvard. Por meio da intervenção de um interlocutor neutro, as partes são encorajadas a investigar não apenas a causa imediata, mas também uma série de fatores anteriores que contribuíram para o conflito, buscando uma visão mais ampla e profunda da questão (Luz, 2015a).

A Mediação Circular Narrativa segue o princípio sistêmico de que, quando algo do sistema muda, o sistema todo muda. Por isso trabalham a modificação das narrativas para produzir uma modificação no relacionamento (Vezzulla *apud* Araújo, 2022a, p.89).

A mediação do tipo narrativa tem como objetivo restaurar o diálogo entre as partes envolvidas no conflito para que possam chegar a uma solução comum. O mediador narrativo, ao utilizar diferentes técnicas, auxilia os participantes a perceberem novas versões do problema sob uma nova perspectiva. Segundo a ativista Thomas *apud* Duhigg⁵ (2024, p. 144) “paz não é a ausência de conflito, mas a capacidade de lidar com ele”.

Por meio da reconstrução de narrativas, o método permite que as partes transcendam suas visões inicialmente polarizadas, promovendo uma compreensão mais profunda, despertando muitas vezes propósitos de colaboração e negociação nos participantes. Isso ocorre pela transformação da visão do conflito dos indivíduos.

⁵ Segundo a autora “essa frase também já foi atribuída a Gandhi. Sua fonte original [...]”.

O conflito está relacionado à maneira como cada pessoa conta sua história, o que pode ser desafiado por outra pessoa, que pode contar a mesma história, mas em diferentes contextos e reflexões (Dias, 2023). A partir dessa mudança, o acordo é possível. Contudo, é preciso ressaltar que o acordo não é o objetivo principal, e sim uma consequência do processo narrativo. No contexto, Cachapuz (2011b, p.45) elucida que:

A Escola Pós-Moderna ou Narrativa traz sua fundamentação na comunicação, nos seus aspectos expressivos de conteúdo e de inter-relação. O mediador reconhece que somente através do diálogo utilizado como meio e instrumento para o processo, direcionado através das mudanças feitas espontaneamente, é que se soluciona o conflito.

O mediador tem um papel muito importante como facilitador do diálogo ao estimular os participantes a narrarem seus pontos de vista em relação ao problema e com isso expor seus anseios e dúvidas, para resolverem o problema juntos.

O (a) mediador (a), dessa forma, parte do pressuposto de que numa narrativa há sempre elementos subjacentes os quais esperam ser reconhecidos e que podem dar abertura para uma narrativa diversa daquela que está sendo contada pela história de conflito (Winslade *apud* Dias 2023, p.121).

Portanto, a eficácia do método depende da habilidade do mediador em promover um diálogo construtivo e produtivo entre as partes.

4.3 Mediação transformativa (Bush e Folger)

Este modelo de Mediação foi criado e desenvolvido por Robert Alan Baruch Bush e Joseph P. Folger, baseando-se em teorias da interação e da comunicação humana, trazendo a proposta de que através do conflito pode ocorrer uma mudança pessoal e relacional. Segundo os autores (2005a), a mediação não deve apenas resolver disputas, mas também transformar as relações entre as partes envolvidas. No contexto, quanto a este modelo Gonçalves e Goulart (2018a, p.86) trazem que:

O método surgiu da observação de Robert Bush e de Joseph Folger das mediações tradicionais de Harvard. Ao assistirem as mediações, observaram que, em alguns casos, além do acordo, também ocorria a transformação das relações e das pessoas, em si. O modelo também é fundamental na comunicação verbal e não verbal, mas com foco no aspecto relacional.

Tem como objetivos principais o empoderamento baseado na autonomia, para que os próprios mediados (partes) possam resolver seus conflitos, tornando-se responsáveis por suas decisões. Esta é uma abordagem que se concentra mais na transformação das relações e na capacitação das partes envolvidas do que na solução (o acordo).

Sustenta Folger (1999b) que, ao contrário de outras formas de mediação, as quais se concentram predominantemente em resultados práticos e soluções imediatas, a Mediação Transformativa tem como objetivo criar oportunidades para mudanças pessoais e relacionais duradouras.

Seguindo este entendimento Luz (2015b, p.123), acrescenta que “[...] o mérito da Mediação Transformativa é o incremento do poder das partes, que devem protagonizar o seu conflito e, por meio do processo mediativo, recuperar a sua autoestima, rompida com o problema vivenciado”. Neste raciocínio, acrescenta Dias (2023, p.119) “o acordo não é a meta, mas uma possível consequência do aprimoramento das relações dos envolvidos”.

O mediador transformativo tem uma postura de imparcialidade, não direcionamento, não controle, focando-se em ouvir de forma ativa e fazer perguntas de forma que ajude a refletirem e com isso reestabelecer o diálogo entre as partes. O mediador deve resistir à tentação de influenciar o processo ou o conteúdo da discussão, dando prioridade ao processo de autonomia de decisão dos participantes.

Esse poder é crucial, uma vez que possibilita que as partes não apenas discutam suas discrepâncias, mas também apresentem soluções próprias. A ideia é que, ao se sentirem responsáveis pelo processo, elas possam ter um entendimento mútuo mais profundo e duradouro.

O principal objetivo do mediador facilitador é o “[...] de esclarecer e otimizar a comunicação entre as partes no sentido de ajudá-las a decidir o que fazer” (Riskin, 1999, p.30).

Segundo Vezzulla *apud* Araújo (2022b, p.90) de forma crítica, enfatiza que existem alguns aspectos diferenciais deste modelo em relação aos demais modelos e com isso enfatiza a não interferência, permitindo que os mediados se sintam capacitados para dialogar e decidir o curso da mediação. O mediador deve focar nas pessoas para transformar o conflito. No entanto, essa abordagem pode ser incompleta por não abordar o conflito diretamente.

No contexto da Escola Transformativa, os mediadores devem acompanhar as partes, apoiando-as nas alterações de perspectiva. Esse processo é baseado nos recursos internos das partes, ajudando-as a transformar uma dinâmica destrutiva em uma construtiva (Dias, 2023).

Portanto, a inclusão da Escola Transformativa na mediação representa uma significativa mudança em relação às abordagens tradicionais, trazendo uma valorização da independência dos envolvidos, permitindo-lhes conversar de maneira mais livre e eficiente.

4.4 Mediação baseada na terapia do amor mediado (Warat)

A Terapia do Amor Mediado de Warat fundamentou uma abordagem inicialmente chamada de Contradogmática (Gimenez, 2018a), afirmando ser importante questionar as verdades que são aceitas como certas, apresentando novas ideias, teorias ou práticas que não são aceitas.

Neste modelo, a mediação estende sua função tradicional de solução de conflitos para atuar como um meio de restauração de vínculos sociais e incentivo à igualdade social. Warat defende que a mediação não deve se concentrar apenas na obtenção de um acordo superficial entre as partes, mas sim em promover uma mudança profunda e estrutural nas dinâmicas sociais que, muitas vezes, são a causa dos conflitos. Essa abordagem difere significativamente da visão mais tradicional e legalista da mediação, que frequentemente tem como objetivo principal aliviar o sistema judiciário.

A autonomia individual e o valor da subjetividade são elementos fundamentais deste modelo de mediação, que acabou desafiando a abordagem objetiva e distante do direito tradicional, o qual muitas vezes ignora as experiências e as percepções pessoais dos indivíduos em conflito. Warat defendia uma prática jurídica que respeitasse e valorizasse as histórias e experiências pessoais, sustentando que a solução de conflitos somente pode ser alcançada quando esses aspectos são levados em conta. A mediação “não é uma ciência que pode ser explicada, ela é uma arte que tem que ser experimentada” (Warat, 2001, p.42).

De acordo com esse entendimento, Egger (2008, p.116) classifica que:

[...] o modelo Waratiano, autodesignado “Terapia do Amor”, o qual propõe mediar a partir da psicoterapia do reencontro ou do amor perdido, de tal modo que nesse modelo a Mediação é a inscrição do amor no conflito, ou seja, um modo de transformação dos conflitos a partir das próprias identidades, uma prática dos conflitos sustentada pela compaixão e pela sensibilidade, uma prática cultural e um paradigma específico do direito, um direito da outriedade, uma concepção ecológica do direito, um modo particular de terapia.

Warat defende que a verdadeira transformação de conflitos ocorre quando as partes envolvidas redescobrem ou reconstroem suas conexões com base em respeito mútuo e sensibilidade emocional. Considera que as disputas são uma chance não apenas para resolver desentendimentos, mas também para transformar as relações de maneira que respeitem e valorizem as particularidades individuais de cada parte. Isso requer uma profunda compreensão de que todos os envolvidos são seres humanos complexos, cada um com suas emoções, histórias e perspectivas.

4.5 Mediação baseada na teoria da identidade narrativa (Paul Ricoeur)

A mediação, como método de solução de conflitos, tem se desenvolvido e se modificado por meio de diversas escolas, teorias, e modelos. Uma dessas é a mediação baseada na Teoria da Identidade Narrativa de Paul Ricoeur (1913-2005), um filósofo francês.

Essa teoria demonstra como as identidades são influenciadas pelas histórias pessoais, e como elas são indispensáveis na mediação. O núcleo do modelo é a valorização das histórias individuais, garantindo a sua escuta, reconhecimento e validação. Ao estabelecerem conexões entre essas narrativas, os participantes percebem a inter-relação entre elas, o que os leva a repensar e a adequar suas perspectivas. Esse entendimento profundo é essencial para resolver conflitos e transformar disputas em diálogos produtivos e soluções colaborativas.

Neste sentido, a mediação é vista como a releitura da experiência individual do sujeito, entre a linguagem e a realidade. Segundo Nascimento (2019), este entendimento mostra os indivíduos como agentes de suas ações e poderes e, simultaneamente, observadores sensíveis às vulnerabilidades e aos sofrimentos alheios. Essa dualidade enriquece a compreensão de si e dos outros, revelando a complexidade e profundidade de nossa existência compartilhada.

Segundo Ricoeur (2016), as histórias são fundamentais para a formação da identidade pessoal; elas afetam não somente nossa percepção, mas também a percepção dos outros e nossa interação com o mundo. Assim sendo, a identidade de uma pessoa é entendida como um conjunto de narrativas que ela conta sobre si mesma e que refletem tanto a continuidade do caráter quanto às mudanças que caracterizam sua evolução pessoal.

Essas narrativas são elaboradas de maneira singular e complexa, empregando técnicas que não somente narram uma história, mas também moldam a memória, a cognição e a percepção dos eventos. Este processo mostra como nossas histórias pessoais são poderosas, influenciando profundamente como entendemos e lidamos com o mundo ao nosso redor. “Assim, toda narrativa é o relato de uma experiência vivida e, conseqüentemente, interpretada” (Schabbel, 2016b, p. 71).

Os mediadores que utilizam a abordagem narrativa consideram as pessoas envolvidas como criadores de suas próprias histórias de vida, usando estruturas narrativas para atribuir significado às suas experiências. As histórias pessoais revelam as suas verdades, contextos e experiências pessoais. Além disso, cada indivíduo desenvolve as suas experiências de forma singular e pessoal, empregando padrões narrativos que têm um registro profundo na memória, compreensão e percepção dos eventos ao seu redor. No olhar de Schabbel (2016c, p.51):

Ao invés de ver a lógica como força condutora por trás do processamento de informações e construção de significados, os mediadores narrativos veem as pessoas como organizadoras de eventos de vida em estruturas de enredo e criação de temas que lhe dão significado. Histórias produzidas são vistas como refletindo as verdades de seus autores individuais, seus contextos enraizados em um sistema de experiências vividas.

Nesse contexto, a mediação torna possível uma nova interpretação das experiências pessoais, analisando como a linguagem e as realidades se relacionam. Isso acontece porque a pessoa é identificada ao mesmo tempo como agente (responsável por ações e detentora de poder) e como receptora (de vulnerabilidades e adversidades). Assim, o indivíduo adquire a liberdade e a habilidade de expor suas fraquezas, se comunicando com alguém próximo ou distante, com autonomia e empoderamento.

Para isso, segundo Sarrouf *apud* Duhigg (2024, 273) traz o entendimento de que é necessário “criar um ambiente onde se espere que as pessoas escutem profundamente, tenham curiosidade, desejo de compreender e serem compreendidas e vivenciem uma diferente maneira de se envolver nesse assunto” [...].

A principal vantagem de aplicar a Teoria da Identidade Narrativa na mediação é a capacidade de lidar não somente com o conflito explícito, mas também com as identidades em conflito. Ricoeur enfatiza como as identidades são construídas e transformadas por meio de narrativas. Isso possibilita uma solução mais duradoura e significativa, já que as partes não apenas resolvem suas disputas, mas também saem do processo com um entendimento mais profundo de si mesmo e dos outros.

4.6 Mediação emancipadora e responsável de Juan Carlos Vezzulla

A essência da mediação emancipadora e responsável consiste em transformar os envolvidos no conflito de espectadores passivos em agentes ativos na criação de soluções. É viável promover uma comunicação eficaz, uma negociação colaborativa e uma compreensão mais aprofundada das dinâmicas do conflito e dos papéis desempenhados por cada participante. Este método não apenas resolve disputas, mas também capacita indivíduos, aprimorando sua independência e habilidade para participar de forma consciente e efetiva em todas as esferas sociais.

Na mediação, deve-se apresentar um novo contexto, com valores como a participação, a inclusão social, o diálogo, a democracia e o tratamento do problema sem a violência, a imposição ou a anulação do interesse do outro.

Mesmo que as partes envolvidas no conflito não consigam demonstrar de forma explícita os seus sentimentos, o fato de reconhecê-los e contextualizar como cada um está se

sentindo aumenta a sua compreensão. Através de uma perspectiva positiva, as partes podem identificar quais são os interesses reais (subjettivos) que estimulam esses sentimentos, resultando em alguns de seus comportamentos (Azevedo, 2004a).

Quando as soluções são criadas conjuntamente, não só são mais propensas a serem duradouras, mas também reduzem a probabilidade de futuros conflitos, visto que são moldadas pelas necessidades reais dos envolvidos. Esse processo não apenas resolve disputas, mas também fortalece a autonomia individual, permitindo que cada um diferencie suas preferências e avalie suas opções em um verdadeiro ato de emancipação.

Segundo Deutsch *apud* Azevedo (2004b), processos construtivos seriam aqueles em que as partes finalizam a relação processual com um fortalecimento da relação social anterior à disputa. A abordagem de Deutsch concentra-se na multiplicação de ganhos mútuos, o que estimula a busca por alternativas que superem as soluções convencionais e atendam às necessidades de forma abrangente, sem atribuir culpa a ninguém.

Em suma, a escolha do modelo de mediação deve ser fundamentada na natureza do conflito, nos objetivos materiais e subjettivos dos participantes e na capacidade do mediador de navegar entre diferentes paradigmas teóricos. Dessa forma, a mediação, quando adequadamente alinhada ao contexto e executada por profissionais capacitados, pode ser um poderoso meio de resolução de conflitos e de mudanças sociais.

Quadro 1: Tabela comparativa dos modelos de mediação

MODELO DE MEDIAÇÃO / ELEMENTOS	Mediação Tradicional Linear - Escola de Harvard	Mediação Circular Narrativa (Sara Cobb)	Mediação Transformativa (Bush e Felger)	Mediação da Terapia do Amor Mediado (Warat)	Mediação da Teoria da Identidade Narrativa (Ricoeur)	Mediação Emancipadora e Responsável (Vezzulla)
FOCO	Interesses ocultos	Comunicação por narrativas	Empoderamento e autonomia	História pessoal	Identidade pessoal	Negociação colaborativa
CARACTERÍSTICA	Facilitativa	Narrativa	Transformativa	Reconstrutiva	Validativa	Responsabilizadora
FERRAMENTA	Imparcialidade	Escuta ativa	Autonomia	Empatia	Respeito	Autonomia
MODELO	Posição, interesse, opções, objetivos	Narrativa individual compartilhada da história de vida	O mediador faz perguntas para a reflexão e o reestabelecimento do diálogo	Questionar as verdades aceitas e abordar o amor, a compaixão e a sensibilidade	Reestabelecer a conexão entre a narrativa e os participantes	Estabelecer a isonomia e a responsabilidade das partes no conflito com perspectiva positiva e foco no futuro
MÉTODO	Comunicação e negociação	Reconstrução do relacionamento através da reconstrução das narrativas	Alteração da perspectiva para a transformação pessoal e do relacionamento	Reconstrução das conexões emocionais pelo respeito ao indivíduo	Identidade como conjunto de narrativas sobre si mesmo reinterpretadas	Identificar os interesses reais (subjettivos) que existem no conflito

Fonte: A autora

4.7 A conexão entre os modelos teóricos e as fases da mediação

O objetivo é demonstrar como estes modelos não apenas podem melhorar a eficiência da mediação, como também promover a justiça e a paz social na resolução de conflitos de uma forma mais duradoura e eficiente. Uma proposta multimodelar na mediação, que combina diversos modelos e técnicas para criar um processo dinâmico e personalizado, é capaz de atender às necessidades específicas de cada situação.

É possível aos mediadores adotar uma combinação de técnicas, como a escuta ativa, a reformulação e a criação de soluções em conjunto, adequadas às necessidades linguísticas, culturais e emocionais das partes envolvidas.

As vantagens desta proposta são não somente aumentar as chances de alcançar uma solução satisfatória dos conflitos, como também aumentar a aceitação das soluções encontradas pelas partes envolvidas, uma vez que elas se sentem ouvidas e compreendidas em seus contextos específicos, adquirindo autonomia e responsabilidade por suas decisões.

A mediação baseada na proposta multimodelar é um reflexo do avanço da área da mediação, que reconhece que nenhum modelo único é capaz de lidar com todos os tipos de conflitos. Conclui Vezzulla *apud* Araújo (2022b, p.92) que “a experiência me levou a perceber que nenhuma das escolas, por si só, é suficientemente completa para atender às necessidades das pessoas”.

A integração de diversas escolas e modelos de mediação para atender às necessidades específicas de cada caso individual não apenas torna o processo de mediação mais eficiente, como também demonstra uma compreensão atenta das particularidades de cada caso.

4.8 As fases (etapas) da mediação

Cada modelo de mediação oferece contribuições relevantes que podem ser incorporadas às diversas etapas da mediação, aprimorando a prática e fornecendo soluções adequadas às demandas das partes envolvidas.

O modelo adotado pelo CEJUSC da Comarca de Toledo-PR está baseado no modelo híbrido (multimodelar) fundamentado na: Mediação Tradicional Linear (Escola de Harvard); Mediação Circular Narrativa (Sara Cobb); Mediação Transformativa (Bush e Folger); Mediação baseada na Terapia do Amor Mediado (Warat); Mediação baseada na Teoria da Identidade Narrativa (Paul Ricoeur) e na Mediação Emancipadora e Responsável (Juan Carlos Vezzulla).

A mediação é composta por fases (etapas), nas quais o mediador aplica técnicas específicas para qual foi treinado com o objetivo de conduzir as partes para que atinjam consensualmente um resultado satisfatório, baseado na voluntariedade e na cooperação de todos os envolvidos no conflito.

A sequência das fases (etapas) não é rígida. Há uma flexibilidade conforme o caso apresentado. Em alguns casos mais complexos que envolvam conflitos emocionais profundos, a pré-mediação é uma importante etapa para que as técnicas sejam aplicadas, por outro lado, quando as partes envolvidas no conflito mantém uma boa comunicação algumas etapas podem ser suprimidas.

A pré-mediação, mesmo que nem sempre aplicada nas práticas dos tribunais, tem uma grande importância como encontro informativo, que antecede a mediação propriamente dita. Ela tem o propósito de repassar aos envolvidos toda a informação a respeito da mediação, como: o que é o procedimento, como ele acontece, o que podem esperar, e quais possíveis resultados. A pré-mediação é vista como uma preparação, onde diante de toda informação recebida, as partes envolvidas podem analisar e refletir se o procedimento de mediação faz algum sentido diante do que elas buscam, dos seus propósitos e anseios.

De qualquer forma, as fases (etapas) são momentos e ambientes para que as técnicas sejam aplicadas, assim, na pós-mediação existe a possibilidade de se preservar os vínculos estabelecidos anteriores ao conflito, como: familiares, de amizade, de vizinhança, ou decorrentes de uma relação comercial anterior.

Quanto às fases da mediação pode-se citar, segundo o Manual da Mediação Judicial (Conselho Nacional de Justiça - CNJ, 2016):

a) Inicialização: Recepção das partes, apresentação dos participantes e o acolhimento

Nessa fase é muito importante que o ambiente esteja preparado e que os mediadores estejam receptivos para receber e acolher as partes e seus advogados. É importante passar-lhes uma boa impressão através de um ambiente tranquilo e seguro para com isso estabelecerem uma conexão de confiança e de parceria recíproca.

Estes pontos específicos trabalhados nesta fase podem ser vistos no modelo trazido pela Escola Waratiana (Warat), quando da preparação do ambiente, que seja acolhedor e de suporte, focado para desenvolver um espaço seguro e confiável para as emoções através da narrativa das partes (acolhimento).

A abordagem transformativa (Bush e Folger) e a emancipadora e responsável (Vezzulla) são altamente benéficas nesta etapa, uma vez que o mediador cria um ambiente que promove o empoderamento, autonomia e responsabilidade, elementos fundamentais para que as partes se sintam seguras e valorizadas ao expressarem suas questões.

O empoderamento das partes está elencado como um dos princípios norteadores da mediação, previsto no anexo III da Resolução do CNJ nº 125/2010, em seu art. 1º, inciso VII. Tem como objetivo oportunizar aos envolvidos que se tornem responsáveis e agentes de pacificação dos seus conflitos, validando seus poderes e qualidades, ressaltando as vantagens alcançadas por suas atitudes de agirem como juízes de suas causas.

Assim, cada um deve expressar seus sentimentos, permitindo que a outra parte compreenda sua perspectiva em relação ao conflito em questão, o “escutar para compreender”. Isso é completamente distinto de escutar para responder, no qual pode haver interferências, como interrupções, divergências ou acréscimos na fala do outro, o que pode prejudicar a escuta.

b) Declaração de abertura

Nesta fase o mediador explica a finalidade da mediação (no caso de ter havido pré-mediação, faz-se a declaração de maneira resumida), o processo mediatório e o papel do mediador. Informando-os da possibilidade de realizarem sessões individuais sigilosas e confidenciais (*caucus*), que podem ser solicitadas a qualquer momento pelo mediador, pelas partes e/ou seus advogados.

Conforme ensina Almeida (2014, p. 37) nesta fase da mediação:

O mediador deve explicar com clareza e concisão a natureza de sua atuação e os princípios fundamentais e estruturais do processo – passo a passo, procedimentos, objetivos, preceitos éticos, adequação e alcance da Mediação no caso em questão.

Segundo o modelo de mediação baseado na Escola de Harvard, enfatiza-se nessa fase a importância de uma estrutura clara e objetiva bem definida para que ocorra a sessão de mediação. Isso envolve identificar as partes, seus interesses e questões a serem discutidas. O mediador fixa estes pontos e confirma se os mesmos aceitem participar da mediação nestas condições, pactuando a cooperação e o respeito mútuo quanto à sua participação na mediação. Havendo concordância de todos (concretiza-se de fato a colaboração de todos os envolvidos), segue-se o procedimento, caso contrário, encerra-se ali mesmo. Tudo isto respeitando os princípios da decisão informada e da voluntariedade das partes, estabelecidos na Lei nº 13.140/2015.

Conforme destacam Gonçalves e Goulart (2018b, p.84) corroborando com o entendimento anterior, que:

Especificamente, as partes devem estar dispostas a permitir que o terceiro entre na disputa e reestabeleça a comunicação interrompida entre elas, de modo que a aceitabilidade a qual envolve a consideração da presença do mediador e a voluntariedade que dispõe a participação livre no acordo são características inerentes ao método mediado dos conflitos.

A mediação é vista como um processo educativo que muda a cultura do conflito para uma cultura de solução de conflitos, dentro do contexto social específico de cada situação.

c) Narrativa

Nesta fase ocorre a captação de informação através da narrativa das histórias trazidas pelas partes, para isto existe uma ordem de fala sem tempo estabelecido, com o relato dos fatos do conflito (a descrição da situação). Lembrando-as da escuta ativa, que é o escutar para compreender e não para responder, sem interromper a fala do outro, aquela escuta receptiva com empatia, tentando se colocar no lugar do outro, no seu ponto de vista.

Seguindo este entendimento, Rubem Alves (2003, s.p.) enriquece o contexto trazendo:

O que as pessoas mais desejam é alguém que as escute de maneira calma e tranquila. Em silêncio. Sem dar conselhos. Sem que digam ‘se eu fosse você’. A gente ama não é a pessoa que fala bonito. É a pessoa que escuta bonito. A fala é bonita quando ela nasce de uma longa e silenciosa escuta. É na escuta que o amor começa. E é na não escuta que ele termina.

Neste momento, o foco é permitir que as partes compartilhem suas histórias. O mediador tem o papel de facilitador na recontagem de narrativas, auxiliando as partes a compreenderem o conflito sob uma nova perspectiva e perceberem as motivações e emoções envolvidas (Narrativa-Circular).

Durante o processo da narrativa, o mediador poderá fazer perguntas e assim começar a compreender as histórias pessoais e as identidades pessoais dos participantes, o que será necessário para incentivar uma comunicação significativa e respeitosa durante a sessão de mediação, conforme o modelo defendido pela (Teoria da Identidade Narrativa e pela Mediação Emancipadora e Responsável). Questionar é, de fato, uma arte. Todas as explorações, pesquisas e descobertas sempre começam com uma boa pergunta. As perquirições despertam a curiosidade de quem as observa (Leite RC, 2016).

Corroborando com este entendimento, Almeida (2014, p. 303) acrescenta que “ao transformar ideias em perguntas, mediadores precisam ser cuidadosos o suficiente para não

travestirem sugestões em perguntas, colocando um ponto de interrogação ao final de falas assertivas”.

O mediador ouve atentamente os relatos de cada um através da escuta ativa e em seguida faz algumas perguntas a respeito do conflito (para melhorar seu entendimento da situação, lembrando que o mediador não sabe previamente dos fatos que antecedem o processo). Tenta, então, identificar questões controvertidas e os conflitos de interesses, a lide sociológica e os sentimentos resultantes.

O mediador deve desenvolver habilidades de comunicação para aumentar a eficácia de sua abordagem e compreender de forma mais aprofundada a subjetividade envolvida na comunicação (Suares, 2008).

Quando as pessoas são ouvidas sem julgamentos ou interrupções, elas sentem-se valorizadas e compreendidas. Não se trata apenas de ouvir o que é dito, mas também de compreender os sentimentos, pensamentos e emoções que envolvem as palavras.

A habilidade de ouvir transforma relações. Quando alguém se sente ouvido, cria-se uma relação de confiança e respeito. Isso é crucial para um relacionamento duradouro, seja pessoal, profissional ou casual. Segundo entendimento de Leite (2018, p.121) “tratar a lide sociológica que envolve o conflito é condição *sine qua non* para a pacificação, para a não reincidência processual, pois uma vez restabelecido o diálogo, criam-se pontes, e novos conflitos encontrarão também novos caminhos através da prática dialógica”.

A questão sociológica é aquela que está presente na parte subjetiva do conflito, que não é tratada pelo judiciário, mas que motiva a busca pela demanda judicial. Para defini-la, deve-se levar em conta os requisitos subjetivos, as questões relevantes, os interesses, os sentimentos, as emoções e as necessidades (Gonçalves e Goulart, 2018c).

Acerca disso Nunes (2016c) enfatiza que a autocomposição analisa o conflito de forma complexa, como um todo, com aprofundamento das posições e identificação dos interesses.

Depois da fala, o mediador pergunta: o que é (o assunto); o que pretendem (anseios, expectativas, possíveis resultados, objetivos); o que aconteceu, como aconteceu (fatos e dados históricos do passado); como se sentem (as emoções, sentimentos como ressentimentos, medos, dúvidas, e possíveis soluções); o ponto de vista de cada um (suas verdades, baseadas em crenças, valores e sentimentos); sugestões para melhor solucionar a questão. Tudo é respeitado pelo mediador, que age o tempo todo com imparcialidade e neutralidade.

Neste sentido, (Allen, 2018) ressalta que o que é aceitável para uma pessoa pode não ser para outra; as noções de "bom" ou "ruim" são pessoais, haja vista diferentes preferências

musicais, artísticas, gastronômicas etc. Cada pessoa tem um ponto de vista sobre determinada situação, e esse ponto de vista deve ser respeitado. A percepção de cada uma é diferente e as duas versões apresentadas são sinceras.

Os sentimentos estão presentes em tudo o que fazemos e são importantes para o momento da tomada de decisão. Às vezes, não se percebe que eles existem e isso leva as pessoas a tomarem decisões precipitadas, baseadas em emoções e posteriormente usam a razão para justificar seus atos.

A comunicação não violenta (Rosenberg, 2006) e a negociação colaborativa, ou empatia, quando usadas na mediação, podem contribuir para a criação de um ambiente propício ao diálogo produtivo, o que ajuda a superar o conflito existente.

A comunicação não violenta é considerada um processo que tem como objetivo despertar sentimentos de compaixão, empatia e solidariedade entre as partes envolvidas no conflito, de forma a que saibam o que está por trás das ações e das palavras, o que indica que há necessidades e demandas que não são atendidas (Tartuce, 2021).

Pesquisar a linguagem é mergulhar tanto na sua estrutura externa quanto nas forças ocultas que moldam a sua expressão. A topografia da linguagem define as características observáveis da fala, ou seja, a forma como as palavras são articuladas nas frases. Mas há mais: as propriedades funcionais nos levam para além da superfície, investigando as causas e os motivos que nos impulsionam a responder de forma verbal. Skinner (1978) nos mostrou algo fascinante: o comportamento verbal é influenciado pelos mesmos mecanismos que moldam as ações não verbalizadas, ou seja, pelas variáveis ambientais.

A escuta ativa é a capacidade de se expressar e ser ouvido, de se comportar de forma receptiva e empática, o que significa dar importância, atenção e respeito a quem está falando naquele momento (o interlocutor) (Gonçalves e Goulart, 2018d).

Segundo Warat *apud* Gimenez (2018b, p.13) “a mediação não utiliza a linguagem da ciência ou da razão, pois os conflitos mediados precisam ser sentidos, o que justifica o uso da linguagem poética, da linguagem dos afetos, que insinua a verdade, mas não a aponta”.

No modelo trazido pela Escola de Harvard (tradicional) se enfatiza a identificação de interesses subjacentes, distinguindo-os das posições fixas inicialmente apresentadas pelas partes. Em consonância com o contexto, no modelo trazido pela Mediação Circular Narrativa, a definição de problemas pode envolver o reenquadramento das histórias contadas pelas partes, de modo a ampliar a percepção do conflito e facilitar novas narrativas.

Skinner escolheu o termo "comportamento verbal" para englobar todas as formas de comunicação que uma pessoa pode emitir, como gestos, escrita, linguagem de sinais, dentre

outras (Martone, 2017). Portanto, a habilidade de ouvir transforma relações. Quando alguém se sente ouvido, cria-se uma relação de confiança e respeito.

d) Resumo feito pelo Mediador

É no resumo que o mediador reúne todas as informações captadas por ele durante a narrativa das partes, devolvendo em seguida de maneira oral, o que e como compreendeu para as partes confirmarem ou não. Elas podem acrescentar algo que não foi compreendido pelo mediador (o mediador não conhece os fatos e ele precisa desse entendimento para poder auxiliá-los na próxima fase, a da pauta) elencando as controvérsias.

Durante essa etapa, o mediador define o assunto a ser discutido (a pauta), descrevendo os tópicos dos pontos conflituosos dos pontos em consenso e os pedidos (anseios, expectativas) em relação à solução demandada no judiciário para a resolução do conflito. Depois de ouvir as partes, o mediador determina as questões a serem discutidas (levantadas nas tratativas, onde as partes trazem sugestões e quais seriam as melhores soluções para o caso concreto).

Este entendimento vem de encontro com o modelo baseado na Teoria da Identidade Narrativa de Ricoeur, que investiga os interesses subjetivos tentando compreender como as partes percebem suas próprias identidades na narrativa do conflito. Isso permite a reconfiguração de suas histórias de maneira mais colaborativa (reprogramação do passado, extraindo e validando os pontos positivos e com isso minimizando os negativos).

e) Determinação da pauta (esclarecimento das controvérsias)

Nessa fase são estabelecidos os pontos em consenso, os pontos conflituosos e os pedidos apurados desde o início da mediação e reforçados na narrativa. Portanto, é um resumo que traz de forma explícita os domínios em que há acordo (ou receios semelhantes) e aqueles em que não há acordo, ajudando as partes a avaliarem as diversas opções/soluções para a sua situação.

Na sequência, o mediador auxilia as partes para que as mesmas possam chegar a um acordo, oportunizando o diálogo livre e construtivo das partes e advogados, apresentando os pedidos da pauta em ordem de importância para que eles se manifestem com as propostas e contrapropostas buscando a construção de uma solução consensual que satisfaça a ambos, ou pelo menos que ambos possam suportar e cumprir. Este processo é repetido para cada um dos pontos da pauta em que há divergência para serem negociados. O resultado alcançado pelas partes pode solucionar tanto a lide processual quanto a lide sociológica (Mediação

Transformativa e Teoria da Identidade Narrativa), reestabelecendo a comunicação e restaurando os vínculos afetivos e sociais existentes anteriormente ao conflito.

Ao utilizar a negociação baseada nos interesses, técnica oferecida pelo modelo tradicional de Harvard, o mediador auxilia as partes a encontrarem soluções criativas e mutuamente satisfatórias, que buscam atender aos interesses subjacentes apresentados durante a exploração.

f) Resultado

Nessa fase chega-se ao resultado que poderá ser: frutífero (com acordo completo Harvard), parcialmente frutífero (com acordo parcial) ou infrutífero (sem acordo). Em alguns casos, por conta do desgaste das partes ou do prolongamento da sessão, mas com boa evolução, pode o mediador designar uma nova data para uma nova sessão (uma nova tentativa).

Quanto ao resultado alcançado pelas partes na mediação, seja ele frutífero (acordo total ou parcial) ou infrutífero (não houve acordo), pontua Azevedo (2015, p.126)⁶ que:

A definição de qualidade em mediação consiste no conjunto de características necessárias para o processo autocompositivo que irá, dentro de condições éticas, atender e possivelmente até exceder as expectativas e necessidade do usuário. Pode-se, portanto, considerar bem-sucedida a mediação quando o 'sucesso' está diretamente relacionado à satisfação das partes.

De acordo com Poitras e Le Tareau *apud* Lavrador (p.182-183), são necessários 05 critérios para avaliar a qualidade de uma mediação, abrangendo aspectos técnicos e pessoais das partes, tais como: a) a utilidade dos mediadores na condução das negociações; b) a justiça do processo de mediação; c) a satisfação com os resultados alcançados; d) o cumprimento dos acordos estabelecidos; e) a reconciliação entre as partes.

O Mediador reduzirá a termo de forma clara e precisa o que ficou estabelecido (se houve ou não o acordo e de que forma) pelas partes que estão auxiliadas por seus advogados, como seus representantes legais, os quais examinam o acordo para assegurar que ele representa fielmente o resultado alcançado. Na sequência o termo é lido em voz alta e assinado por todos os presentes (princípio da autonomia da vontade). Se o resultado for frutífero (total ou parcialmente) encaminha-se o termo para homologação judicial, tendo força de sentença, originando um título executivo judicial (deveres e obrigações para ambos). Caso seja infrutífero (não acordo) o processo retornará a Vara de Origem.

g) Encerramento da Mediação

⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. AZEVEDO, André Gomma de (org.). Manual de Mediação Judicial, 5ª. ed., Brasília, CNJ, 2015.

Após, a assinatura de todos, chega-se ao término da sessão, quando o mediador agradece a presença de todos e valida os esforços em comum, bem como a presença dos advogados. Finaliza a mediação, despedindo-se em seguida, para retornar à sala de mediação para o “the briefing” (reunião avaliativa) com os observadores sobre a sua postura e condução durante a mediação.

Mas é preciso considerar que as partes envolvidas no conflito nem sempre estão prontas para participar de uma reunião de mediação, seja judicial ou extrajudicial, em razão do clima tenso que envolve o conflito ou pelo desconhecimento do método da mediação, por isso, e já encaminhando para o objetivo central desta pesquisa, a importância da análise da chamada reunião de pré-mediação, conforme será exposto no próximo tópico deste artigo.

5. A ETAPA DA PRÉ-MEDIAÇÃO E SUA IMPORTÂNCIA PARA O PROCEDIMENTO DA MEDIAÇÃO

A Pré-mediação⁷ nem sempre é utilizada nos procedimentos de mediação, mas trata-se do primeiro momento do procedimento da mediação e pode ser entendida como uma fase preparatória, um encontro informativo e eletivo conduzido pelo mediador.

A mediação é um processo onde os conflitos são resolvidos através da promoção da autonomia das partes. A implementação de um Encontro Informativo de Pré-Mediação é crucial na mediação para assegurar que as partes compreendam e adicionem-se de forma consciente às regras e ao processo e com isso possam aproveitar de todos os seus benefícios.

Neste contexto, Ribeiro (2013, p.07) se manifesta que:

A pré-mediação é a primeira fase da mediação, na verdade preparatória a ela na qual o mediador, ou outra pessoa capacitada para tanto, explica o procedimento, seus objetivos, limites e regras, escuta as partes com o intuito de analisar sua adequação ao procedimento e é firmado o contrato de mediação, com o aceite do convite, estabelecendo-se as condições em que será realizada a mediação. Uma verdadeira fase de esclarecimento.

A pré-mediação é o primeiro encontro entre o mediador e as partes envolvidas no conflito e nela são apresentadas as informações sobre o procedimento mediatório. Sintetiza Martins (2022, p.3) “o encontro Informativo de Pré-Mediação como um momento distinto e autônomo da mediação”.

A pré-Mediação se apresenta como uma reunião preparatória para a mediação, abordando conceitos, fases e possíveis resultados que as partes podem obter, esclarecendo todo

⁷ Extraído do artigo apresentado no CONPEDI- on-line em 2024. Sob o título: A Pré-mediação e sua importância para um melhor resultado na mediação.

funcionamento da mediação como um método consensual autocompositivo para a resolução dos conflitos através do diálogo. É informativa, oportunizando uma clara explicação feita pelo mediador, sobre conceito, tempo de duração, quem fará parte da sessão de mediação, as fases/etapas, e os possíveis resultados que as partes podem obter ao utilizar este método. É critério de elegibilidade, pois são identificados os elementos comportamentais imprescindíveis para a realização da mediação como a vontade, comunicação, flexibilidade e adequação, a assim a escolha do método pelas partes torna-se mais assertiva.

Segundo Martins (2021) o encontro informativo de pré-Mediação é uma fase prévia ao procedimento de mediação e visa os seguintes objetivos: alcançar a cooperação dos participantes como característica marcante da mediação; o respeito pelo tempo de fala de cada um (narrativa); reforçando a confiança e autonomia dos participantes; São dois aspectos da pré-mediação, o informativo e o de elegibilidade: a) Aspecto Informativo Geral: apresentar as vantagens e características da mediação para a obtenção do resultado almejado pelos envolvidos que buscam uma solução adequada e satisfatória; b)Aspecto Informativo Específico: esclarecimentos quanto a imparcialidade e a neutralidade dos mediadores; a confidencialidade e o sigilo; quanto a necessidade de sessões individuais; sanar a diversas dúvidas que possam surgir me relação ao procedimento da mediação; a obrigatoriedade da presença de advogados durante a sessão de mediação; o efeito jurídico; c)Aspecto de Elegibilidade: verificação dos perfis, quanto à voluntariedade em participar de uma sessão de mediação; quanto à possibilidade da comunicação não violenta, a escuta ativa, o não interromper enquanto o outro fala; a disponibilidade para o diálogo; a colaboração e a cooperação dos participantes;

Este encontro informativo é essencial em diversos modelos de mediação. Ele garante que as partes estejam bem informadas, compreendam as regras e estejam dispostas a participar ativamente do processo, promovendo soluções independentes e respeitando as particularidades de cada um. Importante ressaltar que, quando não realizada a pré-mediação, todos esses pontos e explicações são abordados no início da sessão de mediação, com o termo de abertura. As principais escolas de mediação com destaque os já aqui analisados em capítulo anterior a: linear, circular narrativa, transformativa, terapia do amor mediado, terapia da identidade narrativa, emancipadora e responsável adotam o Encontro Informativo de Pré-Mediação em suas concepções teóricas e fundamentos (Dias, 2023).

No entendimento de Almeida (2014, p. 156-157):

A pré-mediação é uma etapa eminentemente informativa e se dá antes do início da Mediação, mantendo coerência com o princípio fundamental do instituto – a autonomia da vontade. Para que as pessoas possam identificar se a Mediação seria o

método de sua eleição para a resolução do impasse vivenciado, é necessário que conheçam seus princípios e procedimentos. Escolhas de qualidade são sempre informadas.

Durante a sessão de pré-mediação são verificados alguns elementos comportamentais para admissão da mediação, dentre os quais a vontade, que, amparada nos princípios da voluntariedade e da autonomia, é manifestada pelas fórmulas linguísticas do “eu quero participar”, “eu posso participar”, isto é, tenho condições e “eu consigo”, a qual se consolida quando se expõem as questões do conflito. Além da vontade, é preciso que haja comunicação, isto é, disposição para falar com respeito e urbanidade, a qual engloba a “escuta ativa” que é o “falar para compreender e não para responder”. Esses aspectos compõem a base da “comunicação não violenta”, que deve sustentar todo o enredo para se visualizar o restabelecimento do diálogo. Nesse movimento, a flexibilidade é também um elemento comportamental imprescindível, pois carrega consigo uma atitude de mudança de comportamento, ou mudança do *animus litigantis* que move o processo judicial para o *animus conciliatorius*, que é proposto pelos métodos consensuais da resolução de conflitos e da mediação visando a superação do litígio presente no processo.

Atendidos esses princípios iniciais, o mediador verifica a adequação das partes ao procedimento a partir da compreensão dos conceitos, das etapas e dos possíveis resultados que as partes podem obter por meio da mediação em decorrência do exercício do falar e ser ouvido. Entra nesse movimento, também, a importância da ressignificação do passado para construir um futuro melhor, no qual as emoções e sentimentos presentes no conflito podem ser superados rumo a uma solução compartilhada quando as partes se permitem ouvir e serem ouvidas,

Esses elementos devem ser trabalhados durante a sessão de pré-mediação para que as partes possam decidir por participar, ou não, da mediação, buscando o melhor modo de resolver suas controvérsias.

Como visto acima, a pré-mediação tem como objetivo principal preparar as partes envolvidas (partes e advogados) para o diálogo construtivo, estimulando a reflexão sobre o conflito e a busca por soluções que contemplem os interesses mútuos. Através de perguntas e da escuta ativa (escutar para compreender e não para responder) o mediador (terceiro imparcial que conduz a reunião) objetiva conhecer as partes e utilizar técnicas para desenvolver o diálogo, buscando identificar as necessidades reais das partes e os possíveis pontos de conciliação.

Nesse sentido, Vezzulla *apud* Araújo (2022, p. 77) conclui que:

Para mim, não existe mediação sem pré-mediação; é perda de tempo levar as pessoas a se enfrentar com algo que não conhecem. Na abertura de uma mediação, sem a pré-mediação, o mediador fala o que sabe, faz um resumo. Os participantes estão nervosos porque é uma situação constrangedora, estão com a outra pessoa, os advogados, e não conseguem entender o que o mediador diz.

É importante ressaltar que a pré-mediação não é um momento de julgamento ou de tomada de decisão, mas sim de conscientização e reflexão sobre os elementos necessários para participar do procedimento de mediação, que são: a vontade de participar (princípio da voluntariedade), o perfil para falar sobre o ocorrido, a mudança de ânimo, superando a adversariedade e a capacidade de suportar a decisão construída pelas partes (princípio da decisão informada). Neste momento da pré-mediação as partes são preparadas, mas não se adentra nos fatos, no próprio conflito.

O mediador deverá conduzir o processo de forma imparcial, sem tomar partido de qualquer uma das partes, mas sim repassando toda a informação necessária, preparando as partes envolvidas para o diálogo pacífico, consciente e construtivo que será conduzido pelo mediador. No entendimento de Martins (2020, p. 5):

No Encontro Informativo de Pré-Mediação, procuramos ver com os participantes como são os seus diálogos e, se surgirem dificuldades, trabalhamos com os mesmos aquilo que podem fazer para conseguirem comunicar um com o outro e que propostas de comunicação podem estabelecer em conjunto para que o diálogo seja possível (chamaremos a esta intervenção do mediador “Pergunta de responsabilização”).

Iniciada a pré-mediação, segue-se com a explicação sobre como funcionará o procedimento da mediação, as regras, os princípios norteadores, a dinâmica, a colaboração, a mudança do *animus litigante* para o *animus conciliatório*, colaborativo. Deixa-se claro que não é uma competição, o que difere do posicionamento no processo o qual é adversarial. Esclarece-se quanto ao treinamento dos mediadores, do tempo de duração, dos possíveis resultados, da homologação, dirimindo eventuais dúvidas remanescentes. Na visão de Ribeiro (2013, p. 7):

A pré-mediação é a primeira fase da mediação, na verdade preparatória a ela na qual o mediador, ou outra pessoa capacitada para tanto, explica o procedimento, seus objetivos, limites e regras, escuta as partes com o intuito de analisar sua adequação ao procedimento e é firmado o contrato de mediação, com o aceite do convite, estabelecendo-se as condições em que será realizada a mediação. Uma verdadeira fase de esclarecimento.

Quanto à mudança do *animus litigante* para o *animus conciliatório*, é importante que o mediador trabalhe a empatia para que os envolvidos no conflito, a princípio adversários em disputas, tornando-se colaboradores na construção de uma solução, com comprometimento. Empatia que corresponde ao exercício de se colocar no lugar do outro, conforme Krznaric

(2015, p. 3): “[...] é distinta de expressões de compaixão – como piedade ou o sentimento de pesar por alguém, pois, estas não envolvem a tentativa de compreender as emoções ou o ponto de vista da outra pessoa”.

Segundo Golemann (2012, p. 87-88) há 03 (três) tipos de empatia: a) empatia cognitiva: “eu sei como você vê as coisas; posso entender suas perspectivas”; b) empatia emocional: “eu sinto com você”; c) preocupação empática: “sinto que você precisa de alguma ajuda e, espontaneamente estou pronto a prestá-la”.

Desta forma, se objetiva ao final desta pré-mediação, que as partes estejam preparadas com espírito colaborativo para a mediação e mais abertas às possíveis soluções. É necessário que se sintam encorajadas a se expressarem de forma clara e objetiva, incentivadas a buscar uma comunicação não violenta. É importante que as partes não saiam da pré-mediação com a sensação de terem sido julgadas, mas acolhidas e respeitadas em sua individualidade.

Portanto, a pré-mediação é muito mais que o encontro informativo, ela é fundamental porque é o momento em que as partes envolvidas são preparadas para o procedimento da mediação. Nela o mediador tem um primeiro contato com as partes em conflito, os recepciona, acolhe, lança o contato visual, cria familiaridade e segurança, pratica o empoderamento. Com isso esclarecem o que é; como funciona; e o que se pode esperar do procedimento.

Segundo Braga e Neto (2007, p. 45), a pré-mediação “é um momento importante para o nascimento da confiança no processo e para a posterior transferência dessa confiança para o mediador”. Trata-se de uma fase que antecede a mediação e que só ocorrerá se ambas as partes concordarem e saírem deste encontro com data e horário marcado, bem como a modalidade em que a lide será tratada, se virtual ou presencial, isso tudo levado a termo. Portanto, é muito mais que um encontro informativo, pois é o momento em que as partes envolvidas são preparadas para o procedimento da mediação.

Com certeza todo esse trabalho de preparação leva a resultados positivos na mediação ou até mesmo na pós-mediação, com a apresentação do acordo realizado diretamente entre as partes e seus advogados. Mas sobre esta questão, será abordada após a análise dos dados das mediações relativas ao período anterior a implantação da pré-mediação (de janeiro/2017 até dezembro/2019) e o período posterior a implantação (de janeiro/2022 até junho/2024), dados levantados no CEJUSC da Comarca de Toledo.

5.1 Elementos comportamentais da pré-mediação

De acordo com o referencial teórico adotado, constata-se que a admissibilidade para a mediação pode ser baseada na verificação de quatro parâmetros que serão utilizados pelo mediador na pré-mediação: a vontade (querer); a comunicação (capacidade de ouvir e falar); a flexibilidade (mudança de comportamento); e a adequação (checagem do objetivo).

A mediação pode ser interpretada como um método para ajudar as pessoas a compreenderem os seus conflitos com maior objetividade, religando aquilo que está desconexo (Prado, 2021). Em termos práticos é necessária a equidade das partes, garantindo que os direitos sejam respeitados e a solução encontrada seja justa e equilibrada, essa é a proposta dos meios consensuais de solução de conflitos.

5.1.1 A autonomia da vontade

A autonomia da vontade é o dever de respeitar as diversas perspectivas dos envolvidos, assegurando-lhes uma decisão voluntária e não coercitiva, com a liberdade de tomar suas próprias decisões durante ou após o processo mediatório, com o poder de interrompê-lo a qualquer momento, seja qual for o motivo. Por isso, a mediação deve estar pautada nesse princípio e ser apresentada na forma de convite para que as partes se esforcem, colaborem, visualizem um objetivo comum e se unam na construção de uma solução satisfatória e consensual para a resolução da controvérsia. Agindo assim, participam de uma negociação guiada por um mediador na qual o objetivo principal não é o acordo, mas o reestabelecimento do diálogo, contando com a cooperação e o engajamento dos envolvidos, pacificando a lide sociológica bem como a lide material (Cappelletti, 1988).

Em apoio a essa argumentação, David (1998) simplifica dizendo que as partes podem e devem ser os protagonistas na solução de seus embates, dos seus conflitos, que é o princípio da autonomia da vontade, fortalecendo o ponto de vista de que o ideal é que as partes possam ter o poder de decisão que lhes é ofertado pela mediação, sem que terceiros o façam. Em consonância, Tartuce (2018) assegura que é importante que, na mediação, as partes trabalhem com voluntariedade e autonomia.

Outro autor que defende essa perspectiva é Faget (2012, p.239) para quem:

A mediação é portadora de valores humanistas que consagram a representação ideal do homem considerado sujeito livre e consciente. Ele representa o valor supremo e deve ser protegido contra todas as formas de sujeição política, religiosa ou econômica. Os princípios éticos e deontológicos da mediação priorizam a capacidade dos indivíduos de fazer escolhas e de usar palavras que lhes sejam próprias. Esse postulado da competência dos indivíduos está no coração de um processo que considera de forma deliberadamente otimista que todo ser humano pode, a qualquer momento, progredir, mudar e melhorar suas capacidades de ouvir, de comunicar e de compreender.

Assim entendida, a mediação é uma forma de realizar a justiça social e o direito justo, humanizando os conflitos, minimizando as angústias inerentes ao processo e prestigiando o princípio da dignidade da pessoa humana. A sociedade ganha com isso, aceitando as diferenças, mas tendo em mente que, mesmo com as diferenças, é o respeito e a consideração que nos une.

A maior prova de autocontrole, maturidade e emancipação que as partes podem apresentar na mediação é tomar conhecimento da possibilidade de analisar o passado no presente para organizar e planejar uma nova história no futuro, preservando o "sentimento" de que não é possível chegar a uma solução que se sustente na dependência ao conflito.

5.1.2 A busca por uma comunicação efetiva

Cada pessoa é responsável por criar suas próprias circunstâncias e, por isso, somente ela possui o poder de modificá-las. Para tanto, é preciso ter determinação para abandonar o passado e manter a persistência e a paciência, aproveitando o diálogo para poder colher os resultados no futuro depois da solução encontrada consensualmente. Segundo Funes (2022, p.18)⁸:

Yo llamo a este entrelazamiento de emoción y lenguaje, conversar. Los seres humanos vivimos en distintas redes de conversaciones que se entrecruzan en su realización en nuestra individualidad corporal. Si queremos entender las acciones humanas no tenemos que mirar el movimiento o el acto como una operación particular, sino a la emoción que lo posibilita.

Deliberando sobre a tarefa do mediador como facilitador do diálogo com o objetivo de reestabelecer a comunicação entre as partes, Gonçalves e Goulart (2018, p.151) argumentam que:

Na tarefa de facilitar a comunicação entre os participantes durante o processo de mediação de conflitos, revela-se importante provocar no outro uma atitude empática. O facilitador (o mediador, terceiro imparcial) precisa esclarecer para as pessoas a necessidade de desenvolverem uma atitude cooperativa, típica de quem joga no mesmo time, para que juntos gerem opções e saídas proveitosas, e possam derrotar o processo, com um eventual acordo.

Acrescenta Ribeiro (2013, p.31) que “a mediação tenta evitar estabelecer o que se chama de “diálogo de surdos”, quando os contendores não ouvem o outro, apenas escutam os seus próprios argumentos, alegações, ressentimentos, mágoas e dores”.

Para que ocorra a comunicação efetiva, é essencial que exista uma conexão entre as pessoas envolvidas. Quando entendemos o que alguém diz e somos compreendidos em nossa

⁸ Funes (2022, p.18): “Eu chamo esse entrelaçamento de emoção e linguagem de conversa. Os seres humanos vivem em diferentes redes de conversas que se cruzam na sua realização na nossa individualidade corporal. Se quisermos compreender as ações humanas não temos que olhar para o movimento ou o ato como uma operação particular, mas para a emoção que o torna possível”.

fala, isso indica um alinhamento parcial entre nossos cérebros. Nesse processo, os corpos também podem se sincronizar. Esse fenômeno de sincronização neural contribui para uma escuta mais atenta e uma fala mais clara.

Corroborando com este entendimento, Duhigg (p. 36, 2024) destaca que:

A importância dessa percepção – de que a comunicação vem da conexão e do alinhamento – é tão fundamental que ficou conhecida como o princípio da combinação. A comunicação efetiva exige perceber que tipo de conversa está ocorrendo e depois procurar a combinação com o outro. Em um nível muito básico, se alguém parece emotivo, permita-se ficar emotivo também. Se alguém está inclinado pela tomada de decisão, iguale esse foco. Se a pessoa está preocupada com as implicações sociais, espelhe essa fixação de volta para ela.

O termo “comportamento verbal” foi escolhido por Skinner para abranger todas as formas de comunicação que uma pessoa possa emitir, incluindo gestos, escrita, linguagem de sinais, dentre outras (Martone, 2017).

A comunicação não violenta (Rosenberg, 2006) e a negociação colaborativa, ou a empatia, quando utilizadas durante a mediação, podem ajudar a criar um ambiente propício para o diálogo produtivo, contribuindo para a superação do conflito existente. Os argumentos a favor da comunicação não violenta a tomam como um processo que tem como objetivo inspirar uma atitude de compaixão, empatia e solidariedade entre as partes envolvidas no conflito, de modo que entendam o que está por trás das ações e das palavras e que indica a existência de necessidades e demandas não atendidas (Tartuce, 2018).

Segundo Rosenberg (2006) para que a comunicação não violenta se estabeleça é preciso quatro componentes: a observação, que requer observar os fatos que afetam sem fazer julgamento; o sentimento, ou seja, identificar os sentimentos durante a observação; as necessidades, isto é, reconhecer as necessidades e os desejos ligados aos sentimentos percebidos e o pedido, que foca no que se deseja com ações concretas.

Estes passos são importantes porque cada argumento tem pelo menos dois lados, mesmo que, às vezes, as pessoas não estejam preparadas para admiti-los. No calor da batalha, muitas pessoas apresentam seu próprio lado do argumento como se não tivesse uma alternativa, tentando evitar, quase como um instinto natural, atrair a atenção para as fraquezas do seu argumento por medo de prejudicar o próprio ponto de vista. Neste sentido, (Allen, 2018, p. 90) ressalta que:

O que é aceitável para uma pessoa pode não o ser para outra; as noções de “bom” ou “ruim” são pessoais, haja vista diferentes preferências musicais, artísticas, gastronômicas etc. Cada pessoa tem um ponto de vista sobre determinada situação, e esse ponto de vista deve ser respeitado. O relato de pessoas diferentes sobre um mesmo fato pode ser completamente divergente sem que uma delas esteja necessariamente mentindo ou dizendo a verdade: a percepção de cada uma delas é

diferente e as duas versões apresentadas, embora discrepantes, são igualmente sinceras [...].

A análise da linguagem envolve suas propriedades relacionadas à forma (topografia ou descrição daquela resposta verbal), e também àquelas que abarcam as explicações e causas da resposta, ou seja, as propriedades funcionais. Ainda, é necessário salientar que o comportamento verbal é aprendido pelas mesmas formas de variáveis do ambiente envolvidas no comportamento não verbal (Skinner, 1978). Ele possuiu uma relação muito íntima com o reforço social, e é dele que derivam suas características. O reforço social é marcado pela mediação pessoal, sendo mais flexível e extenso que outras formas de reforço (Skinner, 2003).

O mediador deve desenvolver habilidades de comunicação para ser mais eficaz em suas abordagens e compreender melhor as partes no processo de mediação, levando em consideração a questão subjetiva envolvida na comunicação (Suares, 2008).

5.1.3 Promovendo flexibilidade e empatia

A flexibilidade está relacionada à capacidade de mudar de posição, de estabelecer um novo olhar, com empatia, para tentar compreender sem responder, sem julgar, sem rebater. Ativa-se assim a compreensão em relação ao ponto de vista do outro, da visão que o outro traz para a mediação.

A análise do comportamento é uma abordagem da psicologia que estuda o indivíduo em sua interação com o ambiente, incluindo neste a dimensão física, social, quanto à história de vida e à própria pessoa. Nessa relação, se dão processos diversos, sendo um deles os esquemas de reforçamento, cuja base é o conceito de reforço.

Na aprendizagem pelas consequências, o comportamento produz mudanças no ambiente, as quais, em retorno, afetam-no em relação à sua frequência e probabilidade de ocorrer novamente. Se uma consequência aumenta a probabilidade do comportamento ocorrer outra vez, pode-se dizer que ela é reforçadora, podendo esta se dar ao acrescentar um estímulo ao ambiente, que é o reforço positivo, ou ao retirá-lo, sendo o reforço negativo (Moreira e Medeiros, 2007).

Segundo o entendimento de Moreira e Medeiros (2019, p. 47-48), “a maior parte de nossos comportamentos produz consequências no ambiente. Essas consequências consistem em mudanças no cenário que nos cerca”. Os autores acrescentam que “as consequências que nossos comportamentos produziram no passado influenciam sua ocorrência futura. É nesse

sentido, de forma geral, que dizemos que o comportamento é controlado, ou influenciado, por suas consequências”.

Infelizmente não se pode mudar o passado, porque ao ficar preso nele não se consegue construir nada, mas, se as partes aproveitarem os pontos positivos do passado para resolverem os conflitos estabelecidos em um dado período, podem chegar a uma solução satisfatória. Nesse contexto Spengler (2010, p. 17) revela que:

A necessidade de desbravar o passado, mais do que puramente doutrinário, é refletida no próprio objetivo de entendermos a mediação atualmente. Todas as coisas são fruto de um passado, de uma experiência anterior, e com a mediação não é diferente.

A partir dessa compreensão, torna-se possível a manutenção dos vínculos como um resultado positivo após uma mediação, utilizando o passado como uma referência para aproveitar o presente e construir um futuro melhor ou diferente. Nesse processo, a empatia, como o ato de se colocar no lugar do outro, é essencial, mas não pode ser confundida com compaixão, que é marcada por sentimentos. Segundo Krznaric (2015, p. 03) a empatia “[...] é distinta de expressões de compaixão – como piedade ou o sentimento de pesar por alguém, pois, estas não envolvem a tentativa de compreender as emoções ou o ponto de vista da outra pessoa”.

Segundo Golemann (2012) existem 03(três) tipos de empatia: a cognitiva, em que uma parte entende as perspectivas e ponto de vista do outro; a emocional, que implica solidariedade com os sentimentos e emoções do outro, e a preocupação empática, quando se oferece ajuda ao outro.

Para alcançar a flexibilidade comportamental é necessária pelo menos a empatia cognitiva, através da qual se obtém certa consensualidade e se torna possível a mudança do animus, isto é, a mudança de comportamento das partes, que se opera com a passagem do *animus litigantis* (combativo) para o *animus conciliatórius* (colaborativo), deixando de lado o combate e dando lugar ao diálogo colaborativo (Grande e Turbay Jr., 2023), promovendo a mudança do status de adversários para colaboradores.

5.1.4 A adequação para participação no procedimento da mediação

A pré-mediação é um momento de conscientização e reflexão sobre os elementos necessários para participar do procedimento de mediação, como a vontade de participar, o perfil para falar sobre o ocorrido, a mudança de animus, superando a animosidade e a capacidade de suportar a decisão construída pelas partes. Nela, as pessoas se preparam, mas não entram no conflito, mas o mediador deverá passar todas as informações com confiança e

neutralidade, bem como ter uma boa argumentação através de sua fala e de sua postura, combinando empatia e competência para alcançar a credibilidade necessária.

A escuta ativa é a habilidade do falar e ser ouvido, o escutar receptivo, empático, que consiste em dar importância, atenção e respeito para aquele que está falando naquele momento (o interlocutor) (Gonçalves e Goulart, 2018). Isso demanda entender que cada indivíduo possui uma singularidade em sua personalidade, com vivências e motivações diferentes e, mesmo com afinidades ou momentos de concordância, é bastante provável que, nas diversas situações de convivência social, cultural, familiar ou empregatício, as diferenças pessoais se sobreponham às afinidades.

Assim, é esperado que, em alguns momentos da vida, haja divergências, conflito, crise, resultando em ruído na comunicação das relações interpessoais, decorrentes, muitas vezes, de crenças, pensamentos e decisões que envolvem emoções. Os sentimentos estão presentes em tudo o que se faz e desempenham um papel importante nas decisões, pois, em algumas situações, o conteúdo emocional é tão sutil que nem se percebe que ele existe. Isso leva o ser humano a tomar decisões com base em emoções e depois usar a razão e a lógica para justificá-las.

Na comunicação é necessário que, ao falar, o interlocutor se expresse da maneira mais sincera possível para restabelecer um olhar compartilhado e que o consenso seja o alvo das divergências (Veronese e Oliveira, 2020). Tem-se assim, uma comunicação produtiva, promovida pela mediação, que deve ser orientada de forma objetiva, pois a maneira de se expressar pode influenciar o resultado de forma positiva ou negativa. A compreensão dos objetivos e o convencimento dos parâmetros comportamentais necessários, alcançados em uma reflexão final, orientarão a escolha das partes pelo procedimento mediatório.

Relativizar a emoção com o exercício de falar e ser ouvido, resignificando o passado quanto aos estados emocionais das partes e motivando-as, pela autonomia da vontade, a contextualizar seus impasses na busca de uma solução satisfatória para o conflito.

6. A INFLUÊNCIA DA PRÉ-MEDIAÇÃO E O CASO DO CEJUSC DE TOLEDO-PR

A partir da compreensão da importância da etapa da pré-mediação, conforme os tópicos anteriores, o propósito deste estudo de caso é examinar a influência da pré-mediação nos resultados das mediações realizadas no CEJUSC de Toledo-PR.

A pesquisa se baseia em verificar a implantação da pré-mediação e seus procedimentos no CEJUSC de Toledo-PR, e a partir de dados estatísticos fornecidos pelo próprio CEJUSC, realizar uma comparação entre dois períodos distintos: o período de janeiro de 2017 a dezembro de 2019, quando a pré-mediação ainda não havia sido implementada, com o período de janeiro de 2022 a junho de 2024, depois que a pré-mediação foi implementada.

O CEJUSC é uma unidade do Poder Judiciário responsável pela gestão e realização de sessões de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição, garantindo assim aos jurisdicionados o legítimo direito ao acesso à ordem jurídica justa. Também oferece orientação sobre serviços de cidadania, tais como: onde buscar orientação jurídica, psicológica e de assistência social diante das situações vivenciadas pelo indivíduo, entre outros serviços.

Foi percebida uma baixa efetividade nos resultados da Mediação devido a uma deficiência de compreensão do método autocompositivo pelas partes e seus advogados, identificada nas pesquisas de satisfação e entrevistas⁹ subsequentes às sessões de mediação.

Em resposta a esta situação foi implantado pela coordenação do CEJUSC da Comarca de Toledo-Pr, uma sessão preparatória e informativa chamada de “Pré-Mediação”, antes da realização das sessões de Mediação propriamente ditas.

Conforme já analisado no tópico anterior, a pré-mediação é uma etapa preliminar do processo de mediação, na qual as partes envolvidas são orientadas e treinadas para o procedimento, com o objetivo de facilitar o entendimento e a disposição para o acordo. O objetivo desta etapa é melhorar a eficiência das mediações, diminuir o tempo de resolução de conflitos e aumentar a taxa de acordos satisfatórios.

Segundo Dias (2023, p. 262) justificando a finalidade e os motivos da implantação da pré-mediação no CEJUSC de Toledo/PR, por meio de sua tese de doutorado em que o estudo dedicou-se à avaliação da mediação judicial no ordenamento jurídico pátrio, sob a perspectiva dos(as) usuários(as) do sistema de justiça:

[...] volta-se a examinar se a controvérsia pode ser objeto de mediação ou conciliação, e verificar, também, se há interesse real e efeito das partes envolvidas de se submeterem à mediação, de acordo com a boa fé (sic) e a busca do consenso e, ainda, apurar se elas aceitam o procedimento de mediação e conciliação e o trabalho do mediador e conciliador imparciais. Importante ressaltar que o objeto da pré-mediação e da pré-conciliação não é a substância do caso em tela, uma vez que essa fase se restringe unicamente à explicação a respeito da dinâmica da mediação e da conciliação – Ofício 07 de 28.07.2021 (Toledo, 2021).

⁹ DIAS, Rodrigo Rodrigues. Mediação e conciliação: um estudo comparado em busca de uma jurisdição sensível. Tese de Doutorado. Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Orientador: Prof. Dr. José Rodrigo Rodriguez. São Leopoldo, 2023.

Segundo Dias (2023, p.269) após a implantação da Pré-Mediação que ocorreu em julho de 2021 (começou a vigorar em setembro/2021) a principal reclamação por parte dos advogados foi sobre a inutilidade da pré-mediação, quando houve queixas informais contra os mediadores durante a execução da pré-mediação, bem como para a equipe do CEJUSC e ao pesquisador. Foram oferecidos horários para conversar com os advogados, mas eles não se comprometeram, neste sentido argumenta que:

A despeito das razões teóricas e empíricas que justificam a introdução da pré-mediação no CEJUSC de Toledo/PR, o processo sofreu resistência por parte de magistrados (as) – que logo se diluíram a partir da realização de reuniões explicativas – e, com mais veemência, por parte de advogados (as), o que ensejou, inclusive, na intervenção por parte da Ordem dos Advogados do Brasil, Subseção de Toledo/PR.

A pré-mediação, ocorre nas dependências do CEJUSC da Comarca de Toledo-PR, sob o comando de 02 (duas) mediadoras formadas e remuneradas pelo TJPR e qualificadas para exercer esta função tão importante. Cada sessão tem a duração de 40 (quarenta) minutos á 01(uma) hora, devidamente agendadas por uma pauta organizada e gerenciada pela Secretaria do CEJUSC (informação verbal).

As sessões de pré-mediação acontecem diariamente, no período da tarde, nos seguintes horários: 13h00min horas; 14h00min horas; 15h00min horas e às 16h00min horas, sendo esta a última do dia, podendo ser realizadas de maneira Virtual através de um link de acesso disponibilizado nos autos processuais ou de maneira presencial (a depender da escolha pela modalidade nos autos).

Nas sessões, o mediador ao abrir a sala de mediação faz algumas checagens tais como:

- Se todos se fazem presentes, seja virtual ou presencial isto inclui partes e advogados, importante destacar que nesse encontro não é obrigatória a presença dos advogados; se alguma das partes estiver ausente é feita a checagem com os presentes quanto ao interesse de se aguardar 15 (quinze) minutos de tolerância para oportunizar que as partes que não compareceram até aquele momento, possam comparecer.

- Se a sessão estiver sendo realizada de maneira virtual inicia-se uma gravação rápida onde o mediador se apresenta, confirma os presentes e os ausentes e logo após confirmar o interesse dos presentes (autonomia e voluntariedade) em aguardar o tempo de tolerância, se todos confirmarem inicia-se a contagem do tempo, caso contrário encerra-se a gravação e coloca-se a termo que a mesma foi prejudicada, justificando se por ausência das partes ou outro motivo relevante. Neste momento as partes presentes também pode manifestar interesse em designar outra sessão de pré-mediação em data posterior, caso contrário, cola-se a termo a

vontade dos presentes, faz-se uma nova gravação com a leitura completa do termo confirmando o aceite de todos os presentes, retornando o processo à vara de origem;

- Depois de aguardar o tempo de tolerância, se todos compareceram faz-se uma nova checagem, com gravação (se for virtual) sem gravação (presencial), se todos estão de acordo em participar do encontro. No caso de haver concordância de todos os presentes o encontro acontece, no entanto se houver discordância por um ou por ambas as partes em participar do encontro, devolvem-se os autos processuais a vara de origem para dar segmento por lá.

- Neste momento, durante esta gravação, o mediador explica que não será uma audiência, mas uma pré-audiência, onde não se falará sobre o processo, não existe proposta ou contraproposta, nem nenhum tipo de acordo. Primeiro porque não é este o momento e segundo que o objetivo do encontro é apresentar a mediação como uma alternativa ao processo.

- O mediador adverte as partes que a pré-mediação só acontece 01(uma) única vez no processo, mas que a mesma é pré-requisito para a mediação. Portanto, se optarem por fazerem o encontro e não quiserem optar pela mediação no momento do convite, os autos retornaram para a vara de origem para dar segmento, e que, as partes poderão solicitar nova remessa ao CEJUSC para tentar uma mediação desde que se manifestem nos autos. No entanto, se não optarem por fazer o encontro, os autos serão remetidos à vara de origem, e, que caso tenham interesse na mediação, precisaram fazer o encontro como pré-requisito para que após a realização do mesmo possam marcar a mediação.

É necessário que conheçam a proposta da mediação como o seu conceito; a diferença em relação ao processo judicial (pontos positivos e negativos); as fases/etapas; os possíveis resultados que podem alcançar (frutífero com acordo total, parcialmente frutífero com acordo parcial ou infrutífero não houve acordo) e o efeito jurídico (veracidade e segurança).

Para que, depois de sanadas todas as dúvidas, conhecedores do procedimento da mediação, detentores do poder de decisão, possam escolher qual a maneira mais adequada para a resolução do conflito. Então a pergunta seria: qual a maneira mais adequada para resolver o conflito? Seria através de uma decisão judicial, onde um terceiro, o Juiz, decida impondo a solução, ou tentar chegar a uma solução através da mediação, onde um terceiro facilitador, o mediador, não decide, não opina, não impõe, e sim permite que a responsabilidade pela decisão seja das partes, de maneira voluntária e autônoma?

- Feito isso, formaliza-se o convite a cada uma das partes e aos seus advogados (no caso os que se fizerem presentes, lembrando mesmo não sendo obrigatória a presença do

advogado, o mediador sempre ressalta a importância do advogado na pré-mediação bem como na mediação).

- Feito o convite, para verificar o interesse ou não em participar de uma mediação a ser marcada em data posterior, havendo concordância de ambas as partes, é disponibilizado algumas datas e horários, bem como também a modalidade podendo ocorrer de virtual ou presencial (esta opção desde que não haja impedimentos/objeções como medidas protetivas, BO, etc.) ou que cause algum constrangimento para as partes. No caso de discordância de uma ou de ambas as partes em participar da mediação, leva-se a termo, confirmado o aceite por todos os autos são remetidos à vara de origem, dando segmento por lá. Neste caso especificamente é alertado as partes e aos advogados que esteja presentes que a qualquer momento, posterior a este, havendo interesse das partes na autocomposição, é necessário que certifiquem nos autos para que o processo retorne aos CEJUSC. Importante ressaltar que, entre uma sessão de pré-mediação e a sessão de mediação (havendo concordância de ambas as partes) a média de tempo, segundo informações do próprio CEJUSC-Toledo-PR,¹⁰ (informação verbal) é de aproximadamente 60(sessenta) a 90(noventa) dias.

Para a elaboração deste estudo, foram analisadas audiências de mediação realizadas no CEJUSC de Toledo-PR¹¹. Foram examinados os resultados das mediações realizadas entre os períodos de janeiro de 2017 a dezembro de 2019 (agosto de 2021)(intervalo que não havia sido introduzida a pré-mediação), (estes dados foram) comparados com o período de janeiro de 2022 a junho de 2024 (quando a pré-mediação foi introduzida e incluída no procedimento de mediação como encontro informativo e pré-requisito para a mediação).

O propósito da análise dos dados é identificar possíveis variações nos índices de sucesso das mediações. Os resultados desta pesquisa podem contribuir para a compreensão dos efeitos da pré-mediação no resultado da mediação e servir de base para futuras implementações e aprimoramentos no sistema de mediação dos CEJUSC's de outras comarcas e jurisdições.

Nesse modelo, comparamos diferentes elementos, destacando os resultados alcançados pelas partes em cada mediação, como: acordos frutíferos (total) e parcialmente frutíferos (parcial) agrupados na denominação “Positivos”, resultado “Infrutífero” (não houve acordo ou quando as partes, ou uma das partes não concordou em fazer a mediação), e aqueles que por motivo de ausência ou algum imprevisto foram “Redesignados” para uma nova data, naqueles

¹⁰ Informação coletada, pela pesquisadora, junto à Secretaria do CEJUSC de Toledo/PR, de maneira informal/verbal, para complementar a explicação do tópico.

¹¹ Informação coletada, pela pesquisadora, junto à Secretaria do CEJUSC de Toledo/PR.

dois períodos apontados anteriormente (antes da introdução da pré-mediação e com a introdução da mesma).

Ao analisar a importância da pré-mediação para um melhor resultado na mediação, auferimos dados do período anterior a introdução da pré-mediação (de janeiro de 2017 até dezembro de 2019) e o período posterior à sua introdução (de janeiro de 2022 até junho de 2024).

6.1 A problemática do estudo do caso

O objetivo deste estudo foi, a partir da pesquisa sobre a importância da etapa da pré-mediação, verificar a influência da pré-mediação nos resultados das mediações conduzidas pelo CEJUSC da Comarca de Toledo-PR, comparando os resultados obtidos nas audiências em dois momentos distintos: o primeiro anterior e o segundo posterior à implantação da pré-mediação.

6.2 O objeto da pesquisa e os dados do CEJUSC de Toledo-PR

A pesquisa foi realizada no CEJUSC da Comarca de Toledo-PR, através de relatórios das audiências realizadas nos períodos pretendidos (relatórios internos) solicitados e fornecidos pelo próprio CEJUSC, reorganizando as informações para obter os totalizadores para cada tipo de resultado da audiência de Mediação, os quais foram utilizados neste estudo de caso.

A coleta dos dados foi realizada requerendo-se por ofício à secretaria do CEJUSC na Comarca de Toledo-PR, os relatórios de resultados das audiências realizadas nos períodos pretendidos.

6.3 Definição da amostra

O CEJUSC de Toledo-PR iniciou suas atividades em 14 de outubro de 2014, instalado na forma da portaria nº 20 do TJPR, quando iniciam os registros de dados das audiências. Decidimos desconsiderar os dados dos primeiros anos de operação por entender que uma equipe inexperiente de mediadores, iniciando um procedimento desconhecido pela comunidade jurídica poderia distorcer o resultado efetivo do conjunto de dados. Assim definimos o primeiro período de janeiro de 2017 até dezembro de 2019.

Da mesma forma, este estudo considerou o efeito da pandemia de COVID-19, decretada pela Organização Mundial da Saúde em 11 de março de 2020, que resultou na adoção da modalidade virtual no Brasil. Por este motivo não foram utilizados os dados dos

anos de 2020 e 2021, pois a interrupção das audiências e o seu retorno na modalidade virtual exigiram adaptações e incertezas que também poderiam distorcer o resultado do conjunto dos dados.

O procedimento da pré-mediação foi implantado no CEJUSC de Toledo-Pr em 01 de setembro de 2021 e embora os procedimentos das audiências de mediação já estivessem consideravelmente estabilizados, este novo procedimento precisou de alguns meses para entrar em seu funcionamento regular e por isso os primeiros meses de sua operação também foram desconsiderados para não distorcer o conjunto dos dados.

Portanto, a investigação abrangeu dois períodos distintos: o primeiro, sem a introdução da pré-mediação, entre 01 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2019 (36 meses), e o segundo, após a implementação da pré-mediação, entre 01 de janeiro de 2022 a 30 de junho de 2024 (30 meses), quando consideramos que, primeiramente as Mediações e depois as Pré-Mediações seguidas das Mediações estavam em seu funcionamento regular.

6.4 O relatório dos dados estatísticos do CEJUSC de Toledo-PR e a influência da implantação da pré-mediação

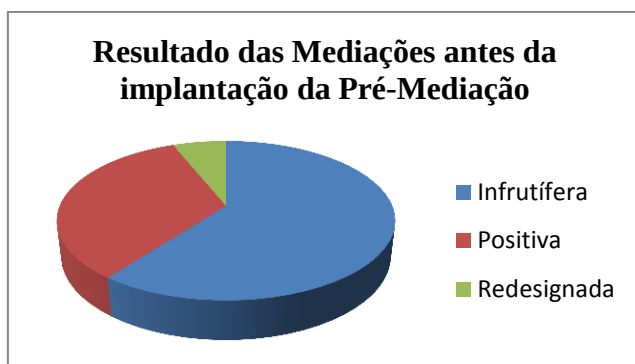
Os dados quantitativos obtidos ao analisar os dois períodos distintos - antes e depois da implementação da pré-mediação, mostram uma grande influência da pré-mediação nos resultados das mediações realizadas pelo CEJUSC¹².

Quadro 2: Resultado das Mediações antes da Pré-Mediação

PERÍODO ANTES DA PRE-MEDIAÇÃO								
	2017	PERC.	2018	PERC.	2019	PERC.	TOTAL	PERC. APM
INFRUTÍFERA	251	54,92%	298	62,61%	292	63,34%	841	60,33%
POSITIVA	174	38,07%	165	34,66%	129	27,98%	468	33,57%
REDESIGNADA	32	6,94%	13	2,82%	40	8,68%	85	6,10%
TOTAL	457	100,00%	476	100,00%	461	100,00%	1394	100,00%

Fonte: CEJUSC- Toledo-PR.

¹² A análise acima desconsiderou o período da pandemia de COVID-19, diante da anormalidade dos dados devido à transição de um modelo presencial para um modelo de audiências virtuais de mediação no período janeiro de 2020 até dezembro de 2021.



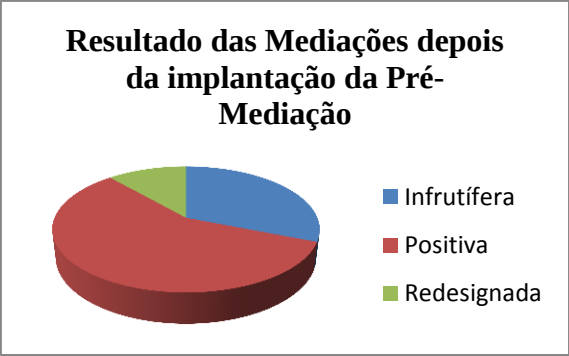
A análise dos resultados das mediações do primeiro período nos mostra um percentual de resultados infrutíferos de 60,33% (sessenta vírgula trinta e três por cento), conforme quadro 2, ou seja, mesmo com a participação das partes e seus advogados e uma instrução realizada no início da audiência, não houve nenhum acordo. Neste resultado as partes não conseguem nenhum tipo efetivo de consenso sobre a demanda pretendida, mesmo que parcial, em praticamente 2/3 (dois terços) das audiências realizadas.

A representatividade de apenas 33,57% (trinta e três vírgula cinquenta e sete por cento) de mediações bem-sucedidas (positivas) no período sem pré-mediação demonstra a necessidade de melhorar o processo de mediação, o que foi alcançado pela implantação da pré-mediação. Aqueles que por motivo de ausência ou imprevistos foram “redesignados” para uma nova data representam 6,10% (seis vírgula dez por cento) do total de audiências agendadas no período.

Quadro 3: Resultado das Mediações depois da implantação da Pré-Mediação

PERÍODO DEPOIS DA PRÉ-MEDIAÇÃO								
	2022	PERC.	2023	PERC.	2024-1	PERC.	TOTAL	PERC. DPM
INFRUTÍFERA	73	30,29%	62	31,16%	41	32,28%	176	31,04%
POSITIVA	131	54,36%	117	58,79%	78	61,42%	326	57,50%
REDESIGNADA	37	15,35%	20	10,05%	8	6,30%	65	11,46%
TOTAL	241	100,00%	199	100,00%	127	100,00%	567	100,00%

Fonte: CEJUSC de Toledo-PR.



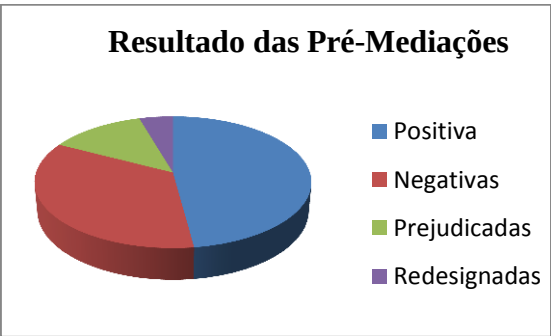
A taxa de resultado, sem a pré-mediação, foi de 33,57% (trinta e três vírgula cinquenta e sete por cento) no primeiro período (entre 01 de janeiro de 2017 e 31 de dezembro de 2019) conforme quadro 2, enquanto que após a implantação da pré-mediação (período de 01 de janeiro de 2022 a 30 de junho de 2024), foi de 57,50% (cinquenta e sete vírgula cinquenta por cento), conforme quadro 3. Houve um aumento nessa taxa de resultado de 71,28% (setenta e um vírgula vinte e oito por cento) sobre o resultado do primeiro período.

Este acréscimo no segundo período demonstra a eficácia da pré-mediação em facilitar acordos e resolver conflitos no CEJUSC da Comarca de Toledo-PR, enfatizando sua relevância como uma etapa preliminar no processo de mediação.

Quadro 4: Resultado das Pré-Mediações no período de 2022 a 2024

RESULTADO DAS PRÉ-MEDIAÇÕES		
POSITIVAS	601	47,89%
NEGATIVAS	436	34,74%
PREJUDICADAS	161	12,83%
REDESIGNADAS	57	4,54%
TOTAL	1255	100,00%

Fonte: CEJUSC de Toledo-PR.



Os dados do quadro 4 informam que 47,89% (quarenta e sete vírgula oitenta e nove por cento) das pré-mediações tiveram um resultado positivo, ou seja, que as partes ao serem informadas sobre as regras e ao conhecerem o método autocompositivo da Mediação, o elegeram como o método mais adequado para a resolução das suas controvérsias. Este resultado é possível quando as partes conseguem compreender o método e assumir a responsabilidade de construir uma solução colaborativa para a disputa.

No entanto, apenas 34,74% (trinta e quatro vírgula setenta e quatro por cento) das pré-mediações, pouco mais de 1/3 (um terço) das controvérsias que chegam até a pré-mediação tiveram resultado negativo, ou seja, optaram por não tentar a Mediação. Muitas destas não têm os requisitos básicos para participar do método, seja porque a matéria enseja uma instrumentalização externa de perícia ou laudos, seja por falta de autonomia dos representantes das partes, pois esta prerrogativa não é dos advogados e sim das partes ou porque a animosidade excedeu um limite de reversibilidade, tornando impossível a restauração da comunicação mínima necessária para que as partes participem de uma mediação. O quadro 4 nos mostra ainda que 12,83% (doze vírgula oitenta e três por cento) forma prejudicadas, pois uma ou ambas as partes não compareceram e que apenas 4,54% (quatro vírgula cinquenta e quatro por cento) foram redesignadas para uma nova data.

Os resultados desta pesquisa indicam que a pré-mediação é uma técnica adequada e recomendável para ser utilizada de maneira ampla nos processos de mediação do CEJUSC e, possivelmente, em outros contextos judiciais e extrajudiciais. Sendo assim, recomenda-se a manutenção e expansão da pré-mediação como uma etapa preparatória, com o objetivo de melhorar ainda mais a eficácia das mediações, proporcionando uma solução de conflitos mais consciente, rápida e satisfatória para as partes envolvidas.

Este estudo é relevante para o campo do Direito Processual e Cidadania, fornecendo evidências empíricas sobre os benefícios da pré-mediação e fornecendo uma base sólida para futuras pesquisas e aperfeiçoamentos nas práticas de mediação judicial.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O método tradicional oferecido pelo sistema jurídico para a resolução de conflitos é o processo judicial, com uma litigância combativa, em que as partes se enfrentam através de seus representantes legais e no final o juiz profere o resultado. Atualmente, o acesso à justiça é facilitado pelo sistema multiportas, que oferece meios autocompositivos ou

heterocompositivos como opções para solucionar as questões trazidas pela sociedade ao judiciário.

Os métodos autocompositivos pressupõem a participação ativa das partes envolvidas, com o auxílio de um terceiro, o mediador/conciliador, que intervém nas tratativas de negociação, visando obter a autocomposição. O mediador atua como um facilitador imparcial para reestabelecer o diálogo na comunicação interrompida para a construção de um eventual acordo e pacificando o conflito. A mediação enfatiza a lide sociológica através do acolhimento das partes envolvidas e da empatia, criando um ambiente onde as pessoas possam falar e ser ouvidas. A principal vantagem dos métodos consensuais é a preservação dos relacionamentos após a mediação. Ao invés de intensificar as diferenças e incentivar a hostilidade, esses métodos promovem um diálogo construtivo e fortalecedor, focado na compreensão mútua.

A mediação é composta por fases (etapas), nas quais o mediador aplica técnicas específicas com o objetivo de conduzir as partes para que atuem como protagonistas na busca da consensualidade, baseados na voluntariedade e na cooperação para a resolução do conflito. A literatura apresenta diversos modelos de mediação, onde cada modelo oferece contribuições relevantes que podem ser incorporadas às diversas etapas da mediação, aprimorando a prática e fornecendo soluções adequadas às demandas das partes envolvidas.

A pré-mediação é vista como uma preparação, onde diante de toda informação recebida as partes podem analisar e refletir se o procedimento de mediação faz sentido diante do que elas buscam, dos seus propósitos e anseios. Para alcançar a consensualidade é necessária a empatia cognitiva, através da qual se torna possível a mudança de comportamento das partes, com a passagem do *animus litigantis* (combativo) para o *animus conciliat6rius* (colaborativo), promovendo a mudança do status de adversários para colaboradores.

Este estudo teve como objetivo avaliar a influência da pré-mediação nos resultados das mediações realizadas pelo CEJUSC da Comarca de Toledo-PR, comparando dois períodos distintos: um antes e outro após a implementação da pré-mediação. Através de uma análise quantitativa detalhada, foi possível observar uma melhoria significativa na taxa de mediações bem-sucedidas após a introdução da pré-mediação.

Estas informações indicam que a pré-mediação tem uma importância fundamental na promoção de acordos e na solução de conflitos especificamente no CEJUSC da Comarca de Toledo-PR, tornando-se uma etapa inicial essencial no procedimento de mediação.

Finalizando, a pré-mediação não só aprimora os desfechos das mediações, como também fomenta um ambiente judiciário mais eficaz e acessível, em conformidade com os princípios de agilidade e efetividade presentes no Direito Processual e na Cidadania. Portanto, é recomendável a continuidade na implementação e o estímulo à prática da pré-mediação, com o intuito de aprimorar constantemente os processos de mediação e promover uma justiça mais imparcial e solucionadora.

REFERÊNCIAS:

AGUIAR, Carla Zamith Boin. **Mediação e justiça restaurativa: a humanização do sistema processual como forma de realização dos princípios constitucionais**. São Paulo: Quartier Latin, 2009.

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

ALMEIDA, Tania. **Caixa de ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos**. São Paulo: Dash, 2014.

ALVES, Rubem. **O amor que ascende a lua**. 3.ed. Campinas: Papirus, 2003.

ARAÚJO, André Carias de; VEZZULLA, Juan Carlos. **A arte da mediação: em depoimento a André Carias de Araújo**. Florianópolis (SC): Emai, 2022.

AZEVEDO, André Gomma (org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. vol.3, Brasília: ED. Grupos de Pesquisa, 2004.

BARBOSA, Águida Arruda. **Mediação familiar interdisciplinar**. São Paulo: Atlas, 2015.

BARBOSA, Águida Arruda. **História da mediação familiar no direito de família comparado e tendências**. Anais do III Congresso Ibero-Americano de Psicologia Jurídica, São Paulo, 1999. Associação Brasileira de Psicologia Jurídica Universidade Presbiteriana Mackenzie - Faculdade de Psicologia. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgltfndmkaj/http://www.abpj.org.br/downloads/Anais-do-III-Congresso-Iberoamericano-de-Psicologia-Juridica-1999.pdf>. Acesso em: 06.05.2023.

BERTAGNOLLI, Gissele Buzzatti Leal. TOLOTTI, Jucelma de Cássia. **Resolução de Conflitos por meios Consensuais: uma abordagem sobre juizados especiais, cíveis, conciliação e mediação**. In: XII Seminário Internacional. Santa Catarina, UNISC, 2016. Disponível em: <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/view/16127>. Acesso em: 14.03.2024.

BÍBLIA, Novo testamento - N. T. Thiago. In: **Bíblia Sagrada. Tiago, 1:19**. Disponível em: <https://www.bibliaon.com/tiago/>. Acesso em: 11.06.2024.

BRAGA NETO, Adolfo. Mediação de conflitos: conceitos e técnicas. In: SALLES, Carlos Alberto de. LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Negociação, mediação e arbitragem: curso básico para programas de graduação em direito**. São Paulo: Método, 2012, p.109-110.

BRAGA NETO, Adolfo. SAMPAIO, Lia Regina Castaldi. **O que é Mediação de Conflitos**. Coleção Primeiros Passos. São Paulo: Brasiliense, 2007.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11.03.2024.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Lei de Mediação.** Dispõe sobre Mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Brasília-DF. jun. 2015. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 15.05.2024.

BRASIL. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010.** Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no Âmbito do Poder Judiciário. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016162839.pdf>. Acesso em: 15.05.2024.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Brasília, DF, mar. 2015. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 15.05.2024.

BRASIL, SENADO FEDERAL - **ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Carta das Nações Unidas - anexo Estatuto da Corte Internacional da Justiça**, 1945. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/532982/publicacao/15710400>. Acesso em: 18.07.2024.

BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. **The promise of mediation: the transformative approach to conflict.** São Francisco: Jossey-Bass, 2005.

CACHAPUZ, Rozane da Rocha. **Mediação nos conflitos & direito de família.** 1. ed. (ano 2003), 4ª. reimp. / Curitiba: Juruá, 2011.

CALMON, Petrónio. **Fundamentos da mediação e da conciliação.** Rio de Janeiro: Forense, 2008.

CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação.** 3. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2015.

CAPPELLETTI, Mauro. GARTH, Bryant. **Acesso à justiça.** Tradução e Revisão: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

COBB, Sara. **Speaking of Violence: the politics and poetics of narrative in conflict resolution.** New York: Oxford University Press, 2013.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Perguntas respostas: conciliação e mediação.** 2017. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2017/11/792a36b2facd828e3b0a2cd36adf3907.pdf>. Acesso em: 11.mar.2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. AZEVEDO, André Gomma de. (org.). **Manual da Mediação Judicial**. 5. ed., Brasília, CNJ, 2015.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Curso de capacitação básica dos terceiros facilitadores**. Parâmetros para a capacitação de conciliadores e mediadores judiciais. www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/03/54b1bde134ffaa93407ba520310322be.pdf. Acesso em: 22.07.2024.

DALLA, Humberto; MAZZOLA, Marcelo. **Manual de mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

DAVID, René. **Os grandes sistemas do direito contemporâneo**. Tradução Hermínio A. Carvalho, 3. ed., São Paulo: Martins Fontes, 1998.

DEUTSCH, Morton. A resolução do conflito. In: AZEVEDO, André Goma de. (org.). **Estudo em arbitragem, mediação e negociação**. v. 3, Brasília, Grupos de pesquisa, 2004. Disponível em: <https://arcos.org.br/content/files/2022/07/Estudos-em-Arbitragem--Media--o-e-Negocia--o3.pdf>. Acesso em 20. 03.2024.

DIAS, Rodrigo Rodrigues. **Mediação e conciliação**: um estudo comparativo em busca de uma jurisdição sensível. Tese de Doutorado. Orientador: Prof. Dr. José Rodrigo Rodriguez. Programa de Pós Graduação em Direito – Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, São Leopoldo, 2023. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.jesuita.org.br/bitstream/handle/UNISINOS/12995/Rodrigo%20Rodrigues%20Dias_PROTEGIDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 26.06.2023.

DUHIGG, Charles. **Supercomunicadores**: como desbloquear a linguagem secreta da comunicação. Tradução: Cássio Arantes, Débora Landsberg. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2024.

EGGER, Ildemar. **Cultura da paz e mediação**: uma experiência com adolescentes. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2008.

FAGET, Jacques. As vidas divididas da mediação. Belo Horizonte. In: **Revista Meritum**, v.7, n. 2, p. 229-247, jul./dez.2012. Disponível em: https://www.academia.edu/51175926/As_vidas_divididas_da_media%C3%A7%C3%A3o. Acesso em 12.03.2024.

FISCHER, Roger. URY, William. PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim**: como negociar acordos sem fazer concessões. Tradução de Rachel Agavino. Ed., rev. e atual. Rio de Janeiro: Sextante, 2018, 224p.

FOLGER, Joseph P. la mediación transformativa: preservación del potencial único de la mediación en situaciones de disputas. **Revista de mediación**. Año 1. nº 2. Octubre 2008. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.imotiva.es/revista-de-mediacion-original/2013/06/Revista-Mediacion-02-02.pdf>. Acesso em: 04.06.2024.

FOLGER, Joseph P.; BUSH, Robert A. A mediação transformativa e intervenção de terceiros: as marcas registradas de um profissional transformador. In: SCHNITMAN, Dora Fried. LITTLEJOHN, Stephen. **Novos paradigmas em mediação**. Porto Alegre: Artmed, 1999, p.85-100. Disponível em: https://www.academia.edu/50768114/Novos_Paradigmas_Em_Media%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 08.08.2024.

FONKERT, Renata. (1999). Mediação familiar: recurso alternativo à terapia familiar na resolução de conflitos em famílias com adolescentes. In: Schnitman, D. F.& Littlejohn, S. (orgs.). **Novos paradigmas em mediação**. Tradução: Jussara Haubert Rodrigues y Marcos A. G. Domingues Consultoria. Porto Alegre: Artmed. Pp. 29-46. Disponível em: https://www.academia.edu/50768114/Novos_Paradigmas_Em_Media%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 08.08.2024. pp.169-184.

FUNES, María Gimena. **Las emociones del mediador**. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Astrea, 2022.

GERGEN, Kenneth J. (1999). Rumo a um vocabulário do diálogo transformador. In: Schnitman, D. F. & Littlejohn, S. (orgs.) **Novos paradigmas em mediação**. Tradução: Jussara Haubert Rodrigues y Marcos A. G. Domingues Consultoria. Porto Alegre: Artmed. Pp. 29-46. Disponível em: https://www.academia.edu/50768114/Novos_Paradigmas_Em_Media%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 08.08.2024.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet. **O novo no direito de Luis Alberto Warat: mediação e sensibilidade**. Curitiba: Juruá, 2018.

GOLEMANN, Daniel. **O cérebro e a inteligência emocional: novas perspectivas**. Tradução Carlos leite da Silva. Rio de Janeiro, Objetiva, 2012.

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

GRANDE, Ana Paula Tomasini. TURBAY JR, Albino Gabriel. Métodos adequados de resolução de conflitos e a importância da pré-mediação para melhor resultado da mediação. **Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos**, v. 9, n. 1, 2023. DOI: <http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2525-9679/2023.v9i1.9640>. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/9640>. Acesso em: 20.mar.2024.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual dos MESC's: meios extrajudiciais de solução de conflitos**. Barueri, SP: Manole, 2016.

KRZNARIC, Roman. **O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo**. Tradução de Maria X. de A. Borges. Rio de Janeiro, Zahar, 2015.

LAVRADOR, João Guilherme Vertuan. **Mediação e acesso à justiça: os impactos da mediação nos conflitos**. Dissertação de Mestrado. Professora Orientadora: Dr^a Susana

Henrique da Costa Universidade de São Paulo – Faculdade de Direito. 2017. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-10122020-212807/publico/6490291_Dissertacao_Original.pdf. Acesso em: 26.06.2024.

LEITE, Djamere de Sousa Braga Leite. Mediação transformativa no direito de família: tratando a lide sociológica. In: **Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos**, Salvador, V.4, n.1, p. 108-124, Jan/Jun. 2018, Disponível em <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://pdfs.semanticscholar.org/7f98/cb28ad2fdc038c78e8d57d9af52ff8f6181c.pdf>, Acesso em: 14.fev.2024.

LEITE, Rodrigo Corrêa. **O poder da escutatória: feedback genuíno para transformação pessoal e construção de relações duradouras**. São Paulo: Évora, 2016.

LUZ, Ilana Martins. **Justiça restaurativa: a ascensão do intérprete e a nova racionalidade criminal**. Florianópolis: Empório do Direito, 2015.

MARTINS, Lincoln Deivid. **Apostilamento: conciliação, mediação e arbitragem**. Turma 6ª, nº01, Faculdade Evangélica Rubiataba. 2020. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/18508/1/APOSTILAMENTO%20-%20Concilia%C3%A7%C3%A3o-Media%C3%A7%C3%A3o-Arbitragem.pdf>. Acesso em: 29.05.2024.

MARTINS, Pedro Moraes. O Encontro informativo de pré-mediação: a sua importância adicional para trabalhar situações de violência doméstica. In: MATOS, Taysa; SANTANA, Selma Pereira de (orgs). **Justiça restaurativa e violência doméstica: uma relação possível**. Belo Horizonte, São Paulo: D'Plácido, 2022.

MARTONE, Maria Carolina Correa. Tradução e adaptação do **Verbal Behavior Milestones Assessment and Placement Program (VB-MAPP) para a língua portuguesa e a efetividade do treino de habilidades comportamentais para qualificar profissionais**. 2017, Tese de doutorado. Orientador: Dr. Antonio Celso de Noronha Goyos. Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, Brasil. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/9315>. Acesso em: 26. 04.2024.

MEDINA, Paulo Roberto de Gouvêa. Acesso à justiça e devido Processo Legal, ações da Ordem dos Advogados do Brasil. Belo Horizonte, Artigo, **Ordem dos Advogados Brasil**, p.13.18, p.1. jul., 2014. Disponível em: <https://www.oab-ro.org.br/artigo-acesso-a-justica-e-devido-processo-legal-por-paulo-medina/>. Acesso em: 20. 03.2024.

MOLOGNI, Celina Kazuko Fugioke. Resolução dos conflitos familiares através da mediação como categoria de acesso à justiça. In: **UNOPAR Científica Ciência Jurídica e Empresarial**, Londrina, v. 4, n. 1/2, p. 35-42, Mar./Set, 2003. Disponível em: <https://revistajuridicas.pgsscogna.com.br/juridicas/article/view/1374>. Acesso em: 20.04.2024.

MOREIRA, Márcio Borges. MEDEIROS, Carlos Augusto de. **Princípios básicos de análise do comportamento**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

MOREIRA, Márcio Borges. MEDEIROS, Carlos Augusto de. **Princípios básicos de análise do comportamento**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2019.

NASCIMENTO, Isabela Moreira Antunes. **Mediação circular-narrativa e teoria da identidade narrativa: aportes para uma interseção prática**. ANAIS DO VII CIDIL (ocorrido de 30 de outubro a 2 de novembro de 2018, na Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG) – Narrativas e desafios de uma Constituição Balzaquiana, 2019. RDL – Rede Brasileira Direito e Literatura. Disponível em: <https://periodicos.rdl.org.br/anacidil/article/view/504>. Acesso em: 15.05.2024.

NAZARETH, Eliana Riberti. **A prática da mediação**. III Congresso Brasileiro de Direito de Família. Ouro Preto, outubro de 2001. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ibdfam.org.br/assets/upload/anais/203.pdf>. Acesso em: 03.06.2024.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito processual civil**. Volume único. 8. ed. Salvador, Ed. JusPodivm, 2016.

NUNES, Antonio Carlos Ozório. **Manual de Mediação: guia prático da autocomposição**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

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

PORTO, Júlia Pinto Ferreira. **Pré-mediação e transformação do conflito: uma relação à luz do acesso à justiça**. Tese (Doutorado em direito) – Orientador prof. Dr. Roberto Baptista Dias da Silva. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2018.

PRADO, Flávio Faibischew. Mediação familiar: uma perspectiva para famílias que atravessam a fase de separação conjugal. **Nova Perspectiva Sistêmica**, v. 30, n. 71, p. 56-71, dezembro 2021. Disponível em: file:///C:/Users/bnpr/AppData/Local/Temp/_630-Texto%20do%20artigo-1898-2061-10-20220317.pdf. Acesso em: 01.08.2024.

RAMOS, Augusto Cesar. Mediação e arbitragem na Justiça do Trabalho. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 7, n.54, fev. 2002. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/13823/1/CLSLino.pdf>. Acesso em: 22.07.2024.

RAS, Patrice. **Caderno de exercícios para gestão de conflitos**. Ilustrações de Jean Augagneur. Tradução de Francisco Morás. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012. 6º reimp. (Coleção Praticando o Bem-estar).

RESTA, Elígio. **Tempo e processo**. Santa Cruz do Sul: Essere Nel Mondo, 2014.

RIBEIRO, Diógenes Vicente Hassan. Judicialização e desjudicialização: entre a deficiência do legislativo e a insuficiência do judiciário. In: **Revista da Informação Legislativa**, Ano 50, Número 199, Jul/Set/2013. Disponível em: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r33785.pdf>. Acesso em: 22.03.2024.

RICOEUR, Paul. **O Percurso do Reconhecimento**. São Paulo: Loyola, 2004.

RICOEUR, Paul. **O Justo 2: justiça e verdade e outros estudos**. São Paulo: Martins Fontes, 2008a. Tradução de: Ivone C. Benedetti.

RICOEUR, Paul. **Tempo e Narrativa 2: a configuração do tempo na narrativa de ficção**. São Paulo: Martins Fontes, 2016a. Tradução de: Márcia Valéria Martinez de Aguiar.

RICOEUR, Paul. **Tempo e Narrativa 3: o tempo narrado**. São Paulo: Martins Fontes, 2016b. Tradução de: Márcia Valéria Martinez de Aguiar.

RICOEUR, Paul. **Escritos e Conferências 3: antropologia filosófica**. São Paulo, Loyola, 2016c. Tradução de: Lara Christina de Malimpensa.

RISKIN, Leonard L. Compreendendo as orientações, estratégias e técnicas do mediador: um mapa para perplexos. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.) **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Brasília, DF: Ed. Brasília Jurídica, 1999, v.1, p.13-57.

RODRIGUES, Silvana Yara de Castro. **Mediação Judicial no Brasil: avanços e desafios a partir do novo código de processo civil e da lei de mediação**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017.

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

SALES, Lilia Maia de Moraes. Calou, Marília Bitencourt C. **A cultura da mediação e a contraposição de paradigmas: uma análise da cooperação e autonomia na resolução de conflitos**. 2018. Disponível em: <file:///C:/Users/120289~1/AppData/Local/Temp/rafakoch,+07-1.pdf>. Acesso em: 22.07.2024.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antonio. **Manual de arbitragem: mediação e conciliação**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

SCHABELL, Corinna. **Mediação na Prática: abordagem circular-narrativa**. São Paulo: Iglu Editora, 2016.

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

SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e prática da mediação de conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.

SIX, Jean François. **Dinâmica da mediação**. Tradução: Giselle Groeninga de Almeida, Águida Arruda Barbosa e Eliana Riberti Nazareth. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

SOUZA, Patrick Borges Ramires de. HERINGER, Astrid. **A escola e suas potencialidades: mediando conflitos em prol do Direito Fraterno e da cultura da paz**. In: Anais da Semana Acadêmica. Fadisma Entrementes. ISSN: 2446- 726X, 12. ed. 2015. Disponível em: <https://conima.org.br/mediacao-direito-fraterno/>..Acesso em: 20.03.2024.

SKINNER, Burrhus Frederic. **O Comportamento Verbal**. São Paulo: Cultrix, 1978.

SKINNER, Burrhus Frederic. **Ciência e Comportamento Humano**. 11. ed., São Paulo: Martins Fontes, 2003.

SOUZA, Patrick Borges Ramires de. HERINGER, Astrid. **A escola e suas potencialidades: mediando conflitos em prol do Direito Fraterno e da cultura da paz**. In: Anais da Semana Acadêmica. Fadisma Entrementes. ISSN: 2446- 726X, 12. ed. 2015. Disponível em: <https://conima.org.br/mediacao-direito-fraterno/>..Acesso em: 20.03.2024.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria à prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2016.

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

SPENGLER. Fabiana Marion. **A mediação como prática no contexto comunitário**. In: Aspectos atuais sobre a mediação e outros métodos extra e judiciais de resolução de conflitos. (Coord. Adolfo Braga Neto e Lilia Maia de Moraes Sales). Rio de Janeiro: Gz, 2012.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação: um retrospecto histórico, conceitual e teórico**. In: Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei. Santa Cruz do Sul. EDUNISC, 2010. Disponível em <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/1838/1/Media%C3%A7%C3%A3o%20enquanto%20pol%C3%ADtica%20p%C3%ABlica.pdf>.. Acesso em: 14. 03.2024.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação enquanto a teoria, a prática. Política pública: e o projeto de lei**. Disponível em: <https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/1838/1/Media%C3%A7%C3%A3o%20enquanto%20pol%C3%ADtica%20p%C3%ABlica.pdf>. Acesso em: 22.07.2024.

SUARES, Marínés. **Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas**. 1. ed. Paidós: Buenos Aires, 2008.

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

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 3. ed. São Paulo: Método, 2016.

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

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo, Método, 2021.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação no novo CPC**: questionamentos reflexivos. Disponível em <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/02/Mediacao-no-novo-CPC-Tartuce.pdf>. Acesso em: 12.03.2024.

TAVARES, Fernando Horta. **Mediação & conciliação**. Belo Horizonte: Mandamentos, 2002.

TRISTÃO, Ivan Martins. FACHIN, Zulmar. O acesso à justiça como direito fundamental e a construção da democracia pelos meios alternativos de solução de conflitos. In: **Scientia Iuris**, Londrina, v. 13, p. 47-64, nov. 2009. Disponível em <https://blook.pt/publications/publication/e462b2da9cd1/>. Acesso: 28.03.2024.

RAS, Patrice. **Caderno de exercícios para gestão de conflitos**. Ilustrações de Jean Augagneur. Tradução de Francisco Morás. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012. 6. ed. reimp. (Coleção Praticando o Bem-estar).

VERONESE, Josiane Rose Petry. OLIVEIRA, Olga Maria Boschi Aguiar. Direitos na pós-modernidade: fraternidade em questão. In: BAGGENSTOSS, Grazielly Alessandra. **Fraternidade como método relacional e fundamento institucional**: proposta de mudança paradigmática da percepção do ser de si, de sua comunidade e do direito. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2011.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Ser mediador, Reflexões**, In: Estudos sobre mediação e arbitragem de Lilia Maria de Moraes Sales. (Org.) 1ª, ed. Rio de Janeiro: ABC Editora, 2003, p. 113-121. Disponível em: https://www.academia.edu/62180154/_Ser_Mediador_Reflex%C3%B5es_1. Acesso em: 12.03.2024.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Ser mediador, Reflexões**. In: SIVIERO, Karime Silva. DE VINCENZI, Brunela Vieira. A importância da autocomposição a partir das teorias de Jürgen Habermas e Axel Honneth. Revista Brasileira de Direito. Passo Fundo, v. 13, n. 1, p. 235-250, 2017, Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5899563>, Acesso em: 19.02.2024.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação**: teoria e prática, guia para usuários e profissionais. IMAB. Florianópolis, 2001.

WARAT, Luis Alberto. Ecologia, psicanálise e Mediação. In: WARAT, Luis Alberto (Org.). **Em nome do acordo, a mediação no direito**. Buenos Aires: Almed, 1999.

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

WARAT, Luiz Alberto. **Surfando na pororoca: o ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WATANABE, Kazuo. **Sociedade não pode ser tão dependente do Estado para resolver conflitos**. 2014. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2014-nov-09/entrevista-kazuo-watanabe-advogado-desembargador-aposentado-tj-sp/>. Acesso em: 04.02.2024.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos**. In: (Vários) Tribunal multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: FGV, 2012. p. 87-95.

ANEXOS

ANEXO 1

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ
R Alm Barroso, 3222 - Bairro Centro - CEP 85905-010 - Toledo - PR - www.tjpr.jus.br

DESPACHO Nº 10685129 - TOL-CJSCCCT-UC

SEI!TJPR Nº 0098289-52.2024.8.16.6000

SEI!DOC Nº 10685129

Vistos,

Trata-se de pedido de acesso a informação feito pela mestrande Ana Paula Tomasini Grande, no qual solicita acesso aos dados existentes referente as audiências de mediação, conciliação e pré-mediação realizadas no CEJUSC-Toledo referente ao período de janeiro de 2022 até junho de 2024, para fins específicos de pesquisa no Capítulo de captação e análise de dados na dissertação de Mestrado, bem como, para serem anexadas ao referido trabalho.

DEFIRO o requerimento. Encaminhe-se as informações existentes no banco de dados do CEJUSC, para que seja utilizada pela mestrande, respeitando a finalidade proposta.

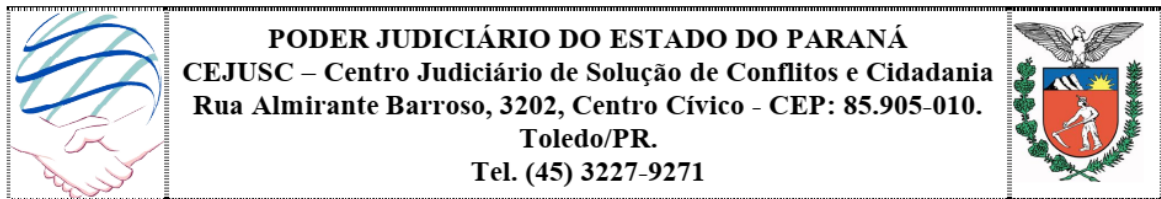
Cumpra-se.

- assinado digitalmente -

RODRIGO RODRIGUES DIAS
Juiz de Direito Coordenador do CEJUSC Toledo/PR

Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Rodrigues Dias, Juiz de Direito de Comarca de Entrância Final**, em 16/07/2024, às 14:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjpr.jus.br/validar> informando o código verificador **10685129** e o código CRC **560B1455.0098289-52.2024.8.16.6000 10685129v2**.

ANEXO 2



Prezada Sra. ANA PAULA TOMASINI GRANDE,

Em atenção ao solicitado por Vossa Senhoria, expresso anuência acerca do pedido de informações sobre as mediações realizadas no período de janeiro de 2016 a junho de 2022 neste CEJUSC, nos mesmos termos do Despacho nº 10685129 – SEI nº 0098289-52.2024.8.16.6000, **para fins específicos de utilização em sua dissertação de mestrado.**

Atenciosamente,

Toledo, 11 de dezembro de 2024.



Documento assinado digitalmente
ANDREA SHIRAKURA
Data: 11/12/2024 13:30:32-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

-assinado digitalmente-
Andrea Shirakura
Coordenadora Eventual do CEJUSC - Toledo