



## **A MEDIAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO: CONCEITO, PROCEDIMENTO E TÉCNICAS**

Helena Pacheco Wrasse<sup>1</sup>

Marcelo Dias Jaques<sup>2</sup>

**RESUMO:** O Estado (detentor do monopólio jurisdicional) designou o Poder Judiciário como sendo a tradicional instituição para resolver conflitos. No entanto, essa instituição se encontra em desequilíbrio decorrente das dificuldades e perturbações enfrentadas pelo Estado. Na tentativa de controlar essa situação, a mediação, instrumento autocompositivo, foi institucionalizada pelo aparato estatal. Assim, no sentido de esclarecer sobre o que versa a mediação, qual o seu tratamento dentro da lei processual e quais as suas principais técnicas, o presente texto será dividido em três partes – a mediação; a mediação no código de processo civil: algumas considerações sobre o artigo 334 e as técnicas autocompositivas. Os métodos a serem utilizados na realização desse artigo consistirão no descritivo e no dedutivo (abordagem de categorias consideradas fundamentais para o desenvolvimento do tema), como técnica de pesquisa será utilizada a bibliográfica.

**Palavras-chave:** Conflito, estado, mediação, poder judiciário e processo civil.

**ABSTRACT:** The State (holder of the jurisdictional monopoly) appointed the Judiciary Power as the traditional institution to resolve conflicts. However, this institution is in disequilibrium resulting from difficulties and disturbances faced by the State. In an attempt to control this situation, the State apparatus

<sup>1</sup> Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Direito – Mestrado e Doutorado – da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC). Graduada em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC. Advogada. Integrante do grupo de pesquisas “Políticas Públicas no tratamento de Conflitos”, coordenado pela professora Pós-Doutora Fabiana Marion Spengler. Endereço eletrônico: hphelenapacheco@gmail.com

<sup>2</sup> Doutorando em Direito pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC. Mestre em Direito pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ. Especialista em Direito Público com ênfase em Direito Constitucional pela Escola de Ensino Superior Verbo Jurídico. Bacharel em Direito pela Universidade Luterana do Brasil - ULBRA. Membro do grupo de pesquisa (CNPq): Políticas Públicas no Tratamento dos Conflitos. Bolsista do Programa de Suporte à Pós-Graduação de Instituições de Ensino Particulares da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - PROSUP/CAPES. Advogado. Endereço eletrônico: marcelo.jaques@hotmail.com



institutionalized mediation. Therefore, to clarify what is mediation, what is its treatment within the procedural law and what are its key techniques, this text is divided into three parts - mediation; mediation in civil procedure code: some considerations about article 334 and autocompositivas techniques. The methods that were used in the development of this article are the descriptive and deductive (approach categories considered fundamental to the subject development) and as research technique literature.

**Keywords:** Conflict, state, mediation, judiciary power and civil procedure.

## 1 INTRODUÇÃO

As relações sociais são marcadas por duas situações distintas: a harmônica e a conflitiva. Tem-se a primeira como a regra e a segunda como a exceção. A exceção acontece quando não se alcança o equilíbrio social. Dessa forma, busca-se a ordem e a estabilidade através da norma jurídica e do contrato social. E quando não ocorre o cumprimento espontâneo de ambos cabe ao Estado a tarefa de solucionar os conflitos sociais.

O Estado (detentor do monopólio jurisdicional) designou o Poder Judiciário como sendo a tradicional instituição para resolver controvérsias. No entanto, essa instituição se encontra em desequilíbrio decorrente das dificuldades e perturbações enfrentadas pelo Estado. Buscando o controle dessa situação, a mediação, instrumento autocompositivo, foi institucionalizada pelo aparato estatal. O Código de Processo Civil<sup>3</sup> dispõe acerca do procedimento da mediação, especialmente no art. 334, de modo que se torna interessante uma análise dessa legislação.

Na tentativa de esclarecer sobre o que versa a mediação, qual o seu tratamento dentro da lei processual e quais as suas principais técnicas, o presente texto será dividido em três partes – a mediação; a mediação no código de processo civil: algumas considerações sobre o artigo 334 e as técnicas autocompositivas. Os métodos a serem utilizados na realização desse artigo consistirão no descritivo e no dedutivo (abordagem de categorias consideradas

---

<sup>3</sup> Doravante CPC.



fundamentais para o desenvolvimento do tema), como técnica de pesquisa será utilizada a bibliográfica (base em documentos, livros, artigos, etc.).

## 2 MEDIAÇÃO

De grande validade em nosso Sistema, ela pode ser “definida como a interferência – em uma negociação ou em um conflito – de um terceiro com poder de decisão limitado ou não autoritário” (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 131). Esse terceiro irá ajudar as partes a chegarem de maneira voluntária em um acordo, como um meio de reestabelecer a comunicação. Trata-se de um método autocompositivo, uma vez que o terceiro não interfere na decisão, esta quem toma são os envolvidos. Vale ressaltar que a mediação visa atingir a satisfação dos interesses e das necessidades dos que estão envolvidos na disputa.

Um dos objetivos da mediação é criar um espaço informal e democrático, no qual, ocorre a tentativa de restaurar relacionamentos prolongados. Trata-se de uma instituição que se caracteriza por possuir maior rapidez e eficácia no tratamento dos conflitos, pois além de ser menos dispendiosa torna o processo mais célere e tende a resolver os litígios de forma mais rápida do que nos processos judiciais. Esse fator se deve em grande parcela à oralidade, porque é um espaço que propicia o debate dos problemas. Decorrente dessas características se pode destacar a reaproximação dos participantes, bem como a preservação da relação entre as partes envolvidas. O uso da mediação proporciona o alcance ou a aproximação à tão desejada paz social, o que não significa ausência de conflitos, mas sim, sua administração adequada.

Dentre as principais características da mediação estão a privacidade, a economia financeira e de tempo, a oralidade, a autonomia, o equilíbrio das relações entre as partes, a prevenção e o tratamento dos conflitos (MORAIS; SPENGLER, 2012). O papel do mediador é de extrema relevância, pois é ele que de forma neutra e imparcial tentará restabelecer a comunicação entre os envolvidos no conflito, ou seja, ele é quem procura aproximar os participantes, identificando os pontos que geram o litígio, para que se produza um acordo, deixando bem claro que o acordo é dos partícipes e não do mediador. Este não pode dar sugestões nem interferir no acordo.



Segundo Moore (1998), existem três grandes classes de mediadores: a) mediadores de rede social; b) mediadores com autoridade e c) mediadores independentes. O de rede social é aquele que já possui relacionamento anterior e futuro esperado com as partes, é aquela pessoa que atua na sua comunidade, podendo ser um vizinho, uma autoridade religiosa ou um colega de trabalho; ele não é necessariamente imparcial, mas é considerado por ser justo e estar interessado em auxiliar os conflitantes. Em geral, ele continuará a se relacionar com as partes após a realização da mediação e pode fazer uso da sua função social para incentivar um acordo.

Na classe dos mediadores com autoridade existe uma subdivisão, estando os mediadores subclassificados como benevolente, administrativo e com interesse investido. O benevolente pode ou não ter um relacionamento continuado com as partes, ele visa solucionar o problema de uma maneira satisfatória para todos os interessados. Via de regra ele é imparcial no que tange a discussão central do conflito, possui autoridade para sugerir e interferir e lhe é possibilitado recurso para o acompanhamento do cumprimento do acordo. Já o administrativo desenvolve em conjunto com as partes uma solução para o problema e possui autoridade para propor o acordo. Por fim, o mediador com interesse investido busca a melhor satisfação dos seus interesses, podendo ser coercitivo.

A terceira grande categoria defendida por Moore (1998) é a do mediador independente, que, por sua vez, é a classe aceita neste trabalho. Ela aborda o mediador como um ser neutro e imparcial, tanto com relação às partes, como em consideração aos resultados a serem objetivados, serve aos desejos das partes, é um profissional que busca uma solução conjunta aceitável, voluntária (não coercitiva) e elaborada pelos partícipes. Assim, não possui autoridade para impor um acordo, bem como pode ou não estar envolvido com a sua monitoração, posteriormente ao momento da mediação.

Sendo o mediador neutro diante dos fatos, existe maior possibilidade da mediação atingir o seu objetivo principal: “a responsabilização dos protagonistas, capazes de elaborar, eles mesmos, acordos duráveis” (SILVA, 2008, p. 25); pois a grande vantagem desse procedimento é a restauração do diálogo, da comunicação entre as partes. O mediador aproxima as partes, ele facilita o acordo. Nesse sentido, Vasconcelos (2008, p. 36) defende que



na mediação os mediandos não atuam como adversários, mas como co-responsáveis pela solução da disputa, contando com a colaboração do mediador. Daí por que se dizer que a facilitação, a mediação e a conciliação são procedimentos não adversariais de solução de disputas, diferentemente dos processos adversariais, que são aqueles em que um terceiro decide quem está certo, a exemplo dos processos administrativos, judiciais ou arbitrais.

Nesses termos, o que se busca não é a verdade real, mas sim, a verdade que para as partes satisfizer as suas pretensões, não importando se os fatos se deram exatamente da maneira acordada. Objetiva-se o consenso e não descobrir um culpado pela origem do conflito. Nesses moldes Spengler (2011, p. 215) destaca:

importante apreciar a forma como a busca e o culto pela verdade diferencia o tratamento dos litígios realizados por modelos heterocompositivos daqueles de caráter autocompositivo. Podemos trabalhar com a perspectiva de uma verdade consensual que se opõe à verdade processual, de uma responsabilidade que não desemboca em uma sanção, mas na possibilidade de escolha das partes, na ausência da figura do juiz, na presença do mediador – figura que guia as pessoas no tratamento do conflito sem, todavia, impor uma decisão.

Com base nesses argumentos é possível deduzir o caráter democrático do procedimento mediativo, porque ele rompe, “dissolve os marcos de referência da certeza determinados pelo conjunto normativo” (SPENGLER, 2011, p. 215). A mediação acolhe o conflito, possibilitando um tratamento que resulte na evolução social, apostando em uma estratégia partilhada.

Cahali (2011, p. 57, grifado no original), explica que

pode soar estranho, até mesmo às partes, em um primeiro momento, submeter-se à mediação para, no final, consumido tempo e recursos, ainda ser necessário a solução adjudicada (por arbitragem ou processo judicial). Mas para os profissionais da área, e para aqueles que se submeteram ao procedimento, há o reconhecimento do efeito positivo da mediação, na inter-relação e na forma como o conflito será a partir de então conduzido. O “tratamento” gera no mínimo a conscientização das posições, a redução do desgaste emocional, o arrefecimento da animosidade, e o respeito às divergências.

No Brasil a mediação está positivada na Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, no CPC e na Lei 13.140/2015 (Lei de mediação) que, em seu artigo 1º estabelece,



esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

A mediação consiste em reabrir canais de comunicação, ela difere de outras práticas, pois tem na sua base de operações, o pluralismo de valores, busca-se atingir o consenso entre as partes a partir da aceitação das diferenças e da diversidade<sup>4</sup>. Discute-se mediação enquanto método qualitativo, que permite às partes a apropriação do seu problema, tornando-as responsáveis pela construção de uma solução que lhes agrade e lhes pareça justa (SPENGLER, 2010).

Dessa forma, é possível notar que a mediação não visa unicamente a estruturação de um acordo, cria-se uma expectativa em torno daquilo que será melhor para as partes, justificando-a como um processo de amadurecimento pessoal, que interfere diretamente na evolução da sociedade. Dessa forma, considerando a institucionalização desse mecanismo de tratamento de conflitos pelo ordenamento jurídico brasileiro, discorrer-se-á acerca da mediação no CPC.

### **3 A MEDIAÇÃO NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE O ARTIGO 334**

A Lei nº 13.105/2015 institui o CPC, o qual amplia e regulamenta a utilização dos meios consensuais de resolução de conflitos, destacando no seu art. 3º que:

art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

<sup>4</sup> O consenso não é somente a aceitação do outro ou da opinião alheia, o consenso também pode estar focado nas coisas simples, como o fato de aceitar realizar o procedimento de mediação.



A partir da leitura do artigo supracitado, nota-se que existe uma ratificação da garantia constitucional de acesso à justiça, legitimando e incentivando a utilização dos meios consensuais como a mediação, conciliação e arbitragem. A audiência de conciliação e de mediação estão disciplinadas no art. 334, enquanto os artigos 165 ao 175 dispõem acerca dos conciliadores e mediadores judiciais.

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

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

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

§ 3º A intimação do autor para a audiência será feita na pessoa de seu advogado.

Com a finalidade de fazer uma análise didática do art. 334, devido a extensão do artigo, ele será apreciado em partes. Tem-se no *caput* a hipótese de cabimento da conciliação e mediação e o estabelecimento de um prazo mínimo para sua designação, bem como para a citação do réu, ademais é estabelecido um lapso temporal máximo não absoluto entre uma sessão e a seguinte.

§ 4º A audiência não será realizada:

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

II - quando não se admitir a autocomposição.

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

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

O art. 319, VII prevê como requisito da petição inicial a indicação pelo seu interesse ou não na audiência de conciliação ou de mediação, dessa forma, o parágrafo 5º reforça a necessidade da manifestação do autor, indicando também como o réu deverá proceder.

§ 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.



§ 8º O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado.

Considerando que a temática não está sendo debatida exaustivamente, pertinente alguns comentários acerca dessa legislação. O parágrafo 7º do art. 334 prevê a mediação através de meios eletrônicos, contudo, tal previsão ainda carece de regulamentação. Já o parágrafo 8º desse mesmo artigo prescreve que a falta injustificada na audiência de mediação ou conciliação é ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionada com multa. Ao que parece, a Lei nº 13.105/2015, no que diz respeito a mediação e conciliação está buscando uma mudança cultural em prol do consenso, ainda que num primeiro momento sejam necessárias formas coercitivas, como a prevista no parágrafo 8º, caminha-se no sentido da experimentação e conhecimento dos meios consensuais, bem como da sua difusão.

§ 9º As partes devem estar acompanhadas por seus advogados ou defensores públicos.

§ 10. A parte poderá constituir representante, por meio de procuração específica, com poderes para negociar e transigir.

§ 11. A autocomposição obtida será reduzida a termo e homologada por sentença.

§ 12. A pauta das audiências de conciliação ou de mediação será organizada de modo a respeitar o intervalo mínimo de 20 (vinte) minutos entre o início de uma e o início da seguinte.

Com relação a esses últimos parágrafos, percebe-se que existe uma preocupação em amparar as partes, de forma que as mesmas estarão na presença de seus procuradores, todavia, em especial no que tange o parágrafo 10, deve-se ter cuidado, na medida em que não se trata de uma audiência presidida por um juiz, na qual as partes não possuem voz e sim a outorgam ao seu advogado, diferentemente do rito judicial, a mediação e a conciliação são espaços em que as partes possuem maior empoderamento sobre seu conflito.

Ainda sobre o assunto, o CPC (no art. 334), disciplina a audiência de conciliação e mediação, não efetuando distinções entre os institutos, todavia, apesar de algumas semelhanças, são procedimentos diferenciados. A conciliação é um mecanismo que busca “a harmonização entre os interesses





divergentes por um terceiro denominado conciliador, buscando um acordo satisfatório para as partes envolvidas” (NUNES; SALES, 2010, p. 218).

O acordo que se busca na conciliação se faz através do diálogo dos participantes, o conciliador salienta aspectos objetivos do conflito, estimulando uma solução rápida e não exaustiva da questão. O conciliador tem um papel ativo, pois emite opiniões, aconselhamentos e pode propor termos para solucionar o conflito, ele é um auxiliar da justiça, como um agente multiplicador da capacidade de trabalho do juiz.

Cabe destacar que o procedimento conciliatório

reduz o congestionamento dos juízos, educa a população a negociar por si própria suas disputas, aumenta a legitimidade do Poder Judiciário (pois, na maioria dos casos, a satisfação com o processo é superior à de outros procedimentos) e, por fim, intensifica a participação democrática popular naqueles casos em que o conciliador é escolhido entre a comunidade (BARBOSA, 2003, p. 253).

O instituto da conciliação também é classificado como autocompositivo, visto que é opção das partes aceitar ou não as sugestões do conciliador. Cumpre observar que, por não haver uma distinção entre mediação e conciliação no CPC, os cursos fornecidos pelos tribunais, aos conciliadores em formação é pautado, em larga escala, nos materiais utilizados para os cursos de mediador. Ocorre uma seleção nos tipos de conflitos (família, consumo, danos morais...) que são destinados/encaminhados para cada modalidade de tratamento, mas não diferenciam as técnicas aplicadas à mediação ou à conciliação quando da realização de uma audiência ou sessão – o que provoca uma aproximação desses dois formatos de resolução de conflitos quando aplicados nos termos do art. 334 do CPC.

Assim, com a finalidade de conhecer um pouco mais sobre os mecanismos autocompositivos, interessante verificar quais as técnicas que o norteiam.

#### **4 TÉCNICAS AUTOCOMPOSITIVAS**

Através da leitura dessa seção, pretende-se ter uma visão panorâmica das principais técnicas possíveis de utilização quando da realização da mediação.



Destaca-se que podem haver outras técnicas e que nem todas precisam, necessariamente, serem exploradas durante a sessão.

#### **4.1 Rapport**

O *rapport* consiste no “relacionamento harmonioso ou estado de compreensão recíproca no qual por simpatia, empatia ou outros fatores se gera confiança e comprometimento recíproco” (AZEVEDO, 2013, p. 128). Trata-se do maior fator na aceitação do mediador, diz respeito ao grau de liberdade na comunicação entre as partes e na qualidade do contato humano – é o elo de confiança mediador/mediandos, a qualidade do relacionamento é pressuposto de uma solução mais apropriada (SPENGLER, 2016).

#### **4.2 Resumo**

Após a manifestação de ambas as partes, é válido fazer um breve resumo daquilo que foi exposto, a fim de demonstrar que o que foi verbalizado pelas partes foi recebido e compreendido. “As questões são os pontos que dizem respeito à matéria tratada na mediação, em torno dos quais existem controvérsias” (AZEVEDO, 2013, p. 166).

Essa técnica pode ser empregada em diferentes etapas do procedimento, por exemplo: a) após uma troca de informações relevante; b) após a sugestão implícita de uma possível solução ao caso; c) para lembrar os partícipes dos seus reais interesses; d) para apaziguar os ânimos, caso a mediação esteja se desenvolvendo de forma improdutiva, por eventual descuido do mediador (SPENGLER, 2016).

Ao apresentar o resumo, o mediador deve agir com cautela, enfatizando apenas o que é necessário, filtrando informações e trabalhando-as de modo a afastar a carga negativa da declaração, bem como a linguagem improdutiva e agressiva, ademais, focar nos interesses, necessidades e perspectivas (SPENGLER, 2016).

#### **4.3 A arte de perguntar**



As perguntas servem para esclarecer os sentimentos e interesses, normalmente são construídas com base em: “o que, quando, onde, quanto e quem” (SPENGLER, 2016, p. 53). Antes de perguntar é importante ouvir o que as partes têm a dizer, as perguntas adequadas se desenvolvem a partir de um processo de escuta e reconhecimento, perguntar sem a intenção de ofender e, sim, com o intuito de compreender/aprender, ou seja, deve-se ter cuidado ao proceder na pergunta.

As perguntas podem ser classificadas como abertas (incentivam o desenvolvimento de ideias e podem contribuir na construção de opções de uma resposta ao conflito) ou fechadas (responde-se sim ou não). Esta técnica pode ser utilizada durante toda a sessão (SPENGLER, 2016).

#### **4.4 Identificação de questões, interesses e sentimentos**

A identificação de questões, interesses e sentimentos ocorre com maior intensidade no início do procedimento, cabendo ao mediador fazer um registro acerca das questões controvertidas, dos interesses e também dos sentimentos que eventualmente podem ser debatidos para que a mediação chegue a bom termo, ainda que não tenha acordo (SPENGLER, 2016).

Os interesses são os aspectos da controvérsia que mais importam para uma ou para ambas as partes. Juridicamente, os interesses são qualificados como a razão que existe entre o homem e os bens da vida. Muitas vezes, os interesses não são demonstrados de forma absolutamente clara, mas são trazidos à mediação por meio de posições (AZEVEDO, 2013, p. 166).

Por sua vez, os sentimentos são revelados a todo instante na mediação, seja por meio de algo que foi dito ou ainda por gestos, posturas, comportamentos, expressões faciais ou tom de voz (AZEVEDO, 2013).

#### **4.5 Validação dos sentimentos**

A validação de sentimentos é muito utilizada durante a mediação, principalmente quando se busca estabelecer uma relação de confiança com as partes. Consiste em reconhecer os sentimentos perante as partes e



contextualizar o que cada um está sentindo em uma perspectiva positiva identificando os interesses reais que estimularam o referido sentimento. Isso demonstra que o mediador se preocupa com os sentimentos envolvidos, o que tira um grande peso das partes, pois muitas vezes julgam reprovável a maneira como se comportaram em determinada situação. “Sempre é de grande utilidade validar sentimentos, indicando às partes que o mediador identificou, em um tom normalizador, o sentimento gerado pelo conflito” (SPENGLER, 2016, p. 59).

#### **4.6 Resolução de questões**

Compreendido o conflito, pode o mediador, nessa etapa, conduzir as partes a analisarem possíveis soluções. O resultado ideal seria que o acordo beneficiasse a todos, mas isso nem sempre ocorre, sendo assim, a chave para um bom acordo é que as partes consigam conviver com ele de maneira contínua (SPENGLER, 2016).

#### **4.7 Despolarização do conflito**

Essa etapa é caracterizada pela possibilidade de se passar de uma fase de ânimos exaltados para uma em que as partes comecem a demonstrar empatia e a buscar alguma solução ao seu conflito (AZEVEDO, 2013). Cumpre ao mediador demonstrar para as partes que muitas vezes os interesses são congruentes e que isso não foi verificado antes devido a um ruído – uma falha na comunicação (SPENGLER, 2016).

#### **4.8 Afago**

O afago também é conhecido como reforço positivo, não precisa ser verbalizado, pode se dar através de gestos, consiste em uma resposta positiva por parte do mediador de forma a encorajar um comportamento ou uma iniciativa elogiosa da parte ou de seu advogado (SPENGLER, 2016).

#### **4.9 Silêncio**



O silêncio pode ser utilizado pelo mediador com vários objetivos no processo de resolução de disputa, a situação de silêncio provoca nas partes a reflexão, ainda que momentânea, sobre a forma como estão agindo. Nesse sentido, quando uma parte dá sinais de que dará um passo importante para a resolução da controvérsia, é interessante que o mediador teste esta técnica (AZEVEDO, 2013).

#### **4.10 Inversão dos papéis**

Essa técnica pretende estimular as partes para perceberem o conflito sob a perspectiva do outro, aconselha-se o seu uso, especialmente em sessões privadas, nas quais o mediador explica a técnica para a parte e menciona que esse procedimento também será adotado em relação ao outro (SPENGLER, 2016).

#### **4.11 Escuta ativa**

Ouvir ativamente quer dizer escutar e entender o que está sendo dito sem se deixar influenciar por pensamentos que contenham juízos de valor – ao mesmo tempo deve o ouvinte demonstrar, inclusive por linguagem corporal, que está prestando atenção ao que está sendo dito. Isso não significa que o mediador deva concordar com a parte. Recomenda-se deixar claro que a mensagem que foi passada foi compreendida (AZEVEDO, 2013).

#### **4.12 *Brainstorming* – geração de opções**

A geração de opções consiste em estimular a criatividade dos participantes, essa ferramenta também é conhecida como “tempestade de ideias”, é importante proceder no presente e focar no futuro, deixar de lado os fatos que ocorreram e pensar no relacionamento que se pretende cultivar (SPENGLER, 2016, p. 65). As sugestões devem ser baseadas em critérios objetivos, que sejam viáveis, que condizentes com a realidade das partes.

A partir dessas análises é possível compreender um pouco mais acerca da sessão de mediação, suas etapas e as situações com as quais se pode deparar



no decorrer do procedimento. Dessa maneira, fica mais fácil de perceber as diferenças que existem entre os métodos autocompositivos (mediação e conciliação) e heterocompositivos (Poder Judiciário), as diferentes técnicas que podem ser utilizadas e o tratamento diferenciado e particularizado que é dado ao conflito.

## 5 CONCLUSÃO

Tendo em vista as dificuldades experimentadas pelo aparelho estatal – Poder Judiciário, buscou-se trazer uma outra perspectiva no que diz respeito ao tratamento de conflitos, apropriando-se de modelos autocompositivos que auxiliem as partes a resolver suas demandas satisfatoriamente. Através de procedimentos que concretizem o acesso à justiça, utilizando-se de métodos democráticos que valorizem a autonomia da parte em buscar uma solução que lhe seja agradável e adequada à sua realidade.

Não se está negando a importância do Estado – Poder Judiciário, mas sim apresentando uma outra forma de pensar, de modo a suscitar a solidariedade e colaboração entre as partes, com o intuito de que as pessoas consigam resolver os seus problemas através do diálogo. Em prol de uma vida em sociedade que seja mais responsável e madura, pois as pessoas estariam resolvendo seus conflitos, discutindo-os, explorando-os construtivamente, trabalhando-se em prol de uma mudança cultural baseada na solidariedade e na comunicação.

Ainda é muito cedo para afirmar quais os possíveis impactos trazidos por essas legislações, contudo, tem-se nos meios consensuais uma opção positiva de tratamento de controvérsias. Nesse aspecto, os conflitos podem ser tidos como negativos quando as partes não encontram um tratamento satisfatório para o problema. Já quando administrado de forma condizente/adequada, os envolvidos resolvem a dificuldade, estabelecendo uma situação de ganhos mútuos. Através da utilização de pensamentos criativos, provocadores de motivação, se pode chegar a uma resposta, ou seja, em um contexto de cooperação entre os envolvidos, nasce a administração positiva do conflito. Essa noção da palavra conflito deve ser multiplicada, para que a sociedade atinja uma consciência colaborativa em relação às diferenças de opinião. E assim, por meio



de uma cultura advinda do consenso, espera-se tornar a vida em sociedade uma experiência mais enriquecedora.

## REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma (org.). *Manual de mediação judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2013.

BARBOSA, Ivan Machado. Fórum de Múltiplas Portas: uma proposta de aprimoramento processual. In: AZEVEDO, A. G. (Org.). *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. Disponível em: <<http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol2/terceira-parte-artigo-dos-pesquisadores/forum-de-multiplas-portas-uma-proposta-de-aprimoramento-processual>>. Acesso em: 01 set. 2016. p. 243-262.

BRASIL. *Código de Processo Civil*. Brasília: Senado Federal, 2015.

\_\_\_\_\_. *Lei de mediação*. Brasília: Senado Federal, 2015.

CAHALI, Francisco José. *Curso de arbitragem*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução 125*. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2010.

MOORE, Christopher. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MORAIS, J. L. B.; SPENGLER, F. M. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição!* 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

NUNES, A. O.; SALES, L. M. M. *A possibilidade do alcance da justiça por meio de mecanismos alternativos associados ao judiciário*. In: CONPEDI, 2010. Disponível em: <<http://www.conpedi.org.br/manaus/arquivos/anais/florianopolis/Integra.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2016.

SILVA, Antônio Hélio. Arbitragem, mediação e conciliação. In: LEITE, Eduardo de Oliveira. (Coord.). *Grandes temas da atualidade: mediação, arbitragem e conciliação*. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

SPENGLER, Fabiana Marion. *Da jurisdição à mediação. Por uma outra cultura no tratamento dos conflitos*. Ijuí: Unijuí, 2010.

\_\_\_\_\_. A busca pela verdade: uma necessidade nas práticas judiciais e uma possibilidade nas práticas comunicativas mediadas. In: SPENGLER, F. M.; LUCAS, D. C. *Justiça restaurativa e mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais*. Ijuí: Editora Unijuí, 2011.



\_\_\_\_\_. Mediação: teoria e prática. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método, 2008.