

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO - SP  
ESCOLA SUPERIOR DE ADVOCACIA – ESA/DF

**Francisca Irene Corrêa**

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

BRASÍLIA - 2010

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO - SP  
ESCOLA SUPERIOR DE ADVOCACIA – ESA/DF

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Francisca Irene Corrêa

*Monografia apresentada à Escola Superior  
de Advocacia, como requisito parcial para  
obtenção do título de especialista em  
Direito Processual Civil.*

Professor Orientador: Doutorando José Alexandre Manzano Oliani

BRASÍLIA –JULHO – 2010

## AGRADECIMENTOS

Aos meus filhos, netos e noras pelo estímulo e compreensão e por entenderem que muitas vezes deixei os compromissos sociais da família por causa do curso.

Ao professor e orientador José Alexandre Manzano Oliani pela gentileza de aceitar-me como orientanda.

Ao amigo Rogério Viana Leite, companheiro de sempre, pela presença constante e estímulo, sobretudo quando eu pensava desistir.

À minha filha Gabrielle Corrêa, pela revisão de forma e diagramação do trabalho.

Ao colega de trabalho e amigo Anderson Ferreira da Silva, que me incentivou e apoiou durante todo o tempo dos estudos.

À Coordenação da SERMEC pelo apoio ao aceitar minha inscrição ao Curso de Mediação.

## RESUMO

Esta monografia trata, de forma preliminar, da Mediação de Conflitos e do seu ordenamento jurídico, ou seja, da trajetória do conflito bem como os caminhos que se transita para chegar à sua solução. Para tanto, busca-se, nesta pesquisa, apresentar o conceito, a evolução e as modalidades da mediação, a partir de um estudo teórico à luz de alguns autores que abordam o assunto. Assim, o presente estudo apresenta, de forma panorâmica, o conjunto de pressupostos que ordenam a ação da mediação, isto é, o conflito, a mediação e o mediador.

PALAVRAS CHAVES: mediação, conflito, mediador.

## ABSTRACT

This monograph treats, of preliminary form, the Mediation of Conflicts and its legal system, that is, the trajectory of the conflict as well as the paths that transitions to get to your solution. To do this, we seek to this research, presenting the concept, evolution and methods of mediation, from a theoretical study in the light of some authors about the subject. Thus, the present study demonstrate, in a panoramic form, the set of assumptions estimated that they command the action of the mediation, i.e, the conflict, the mediation and the mediator.

KEYWORDS: mediation, conflict , mediator.

## SUMÁRIO

### APRESENTAÇÃO

### CAPÍTULO I, 7

#### 1. Conflito, 7

##### 1.1. Conceito, 9

##### 1.2. Teoria Geral dos Conflitos, 10

##### 1.2.1. Elementos, causa e Evolução, 10

##### 1.2.2. Formas Alternativas de Resolução do Conflito, 14

##### 1.3. Crise no Judiciário, 18

### CAPÍTULO II

#### 2. Mediação, 20

##### 2.1. Conceito, 20

##### 2.2. Características, 22

##### 2.3. Diferenças entre Demais Mecanismos de Resolução, 24

##### 2.4. Formas e o Processo, 25

##### 2.5. Onde e quando a mediação nasceu, 27

### CAPÍTULO III

#### 3. O Mediador, 31

##### 3.1. Modelo Padrão de condutas para Mediador, 33

##### 3.2. Objeto da Mediação, 35

##### 3.3. Algumas das Ferramentas da Mediação, 36

##### 3.4. Mediação Forense, 39

##### 3.5. Mediação Comunitária, 42

##### 3.6. Experiência de Mediação Forense no TJDF, 46

### CONSIDERAÇÕES FINAIS, 50

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS, 53

## APRESENTAÇÃO

A Mediação de Conflitos é matéria nova no ordenamento jurídico. Pretende-se mostrar através de vários autores dentre eles Christopher W. Moore, Petrônio Calmon, José Luis Bolzan de Moraes, André Gomma de Azevedo e outros, a trajetória do conflito bem como os caminhos que se transitam para chegar à solução.

No primeiro capítulo pretende-se mostrar como o conflito, objeto da mediação, surge: sua origem, conceito, evolução e os mecanismos para a sua resolução.

No segundo capítulo, pretende-se abordar a mediação, onde surgiu, conceito, a forma como se estendeu por outros países, como chegou até nós e por que ela é importante para a sociedade.

No terceiro capítulo, primeira parte, pretende-se falar do papel do mediador, sua formação, quem pode ser mediador, as ferramentas colocadas à sua disposição.

Na segunda parte do terceiro capítulo objetiva- mostrar a mediação forense, o que ela representa para o judiciário, sua forma alternativa de abordar o conflito sem a pretensão de ser substitutiva da jurisdição tradicional. E ainda, demonstrar como a mediação comunitária, outra modalidade de mediação que pode ser administrada pela comunidade através de centros comunitários isoladamente, ou sob orientação de tribunais de justiça, ou outros órgãos públicos ou privados. E por último, como o Tribunal de Justiça do Distrito Federal faz para incentivar a mediação e como seu projeto que deverá ser estendido aos demais tribunais de justiça do país.

## CAPÍTULO I

### 1. CONFLITO

Desde priscas épocas, do primata ao homem hodierno, por mais que tenha evoluído o ser humano até chegar à sociedade contemporânea, o conflito sempre permeou junto aos seres humanos. Os conflitos fazem parte da vida de todos nós. Felizmente, mesmo sem percebermos, no decorrer do dia fazemos vários acordos na família, na escola, no trabalho. Contudo nem sempre somos suscetíveis de estabelecermos acordos quando decidimos que estamos certos e o outro é que não tem razão. No dizer de Petrônio Calmon: “A norma jurídica e o contrato social, não são suficientes para a pacificação social porquanto nem sempre o cumprimento é espontaneamente verificado (PETRÔNIO CALMON: 2007, p. 21)”

Quando o titular de um direito pretendendo agir segundo o preceito legal, sem que alguém ou a própria norma impeça, tem-se reconhecida sua pretensão- é a satisfação plena. Quando, ao contrário, sua pretensão esbarra na própria norma ou através da resistência de outrem, têm-se, então, como afirma Petrônio Calmon, duas situações distintas nas relações sociais, uma harmônica e outra de conflito.

“A harmônica é estabelecida pelo próprio consenso, é o que se vê no contexto social. É o que se espera da sociedade que deve portar-se com bom senso. Ou o conflito surge quando a pretensão não é atingida, ferindo-se assim o almejado equilíbrio social, ou, então, quando a confiança é quebrada, surgindo inaptidão para o diálogo e tornando impeditiva a pretensão à negociação (ibdem, p 23)”.

Pode ainda, o conflito estabelecer-se quando há divergência de interesses. Sendo um fator pessoal, subjetivo e social que esbarra no direito tão somente pela organização social e tendo a intervenção do Estado como fórmula de estabelecer a normalidade.

Segundo Norton Deutsch (2004, p.31) as questões básicas que levam as pessoas a entrar em conflito são: seus valores e motivações; suas aspirações e objetivos; seus recursos físicos, intelectuais e sociais para travar ou resolver conflitos; suas crenças. A questão ou as questões em conflito quer entre pessoas, entre nações ou coletividade, podem ser simples, difusas, generalizadas ou ideológicas para as partes envolvidas que irão ensejar um compromisso ou exigir sucumbência de um ou outro lado.

Para Christopher Moore os conflitos podem ser **latentes, emergentes e manifestos**. Os conflitos latentes se caracterizam pelas tensões básicas ainda não desenvolvidas por completo e que não converteram em um conflito muito polarizado, não sendo raro que as partes ainda não tenham tomado consciência de sua existência ou de sua possibilidade. Os conflitos emergentes são disputas em que as partes reconhecem que há uma discrepância e a maioria dos problemas são evidentes, mas não se estabeleceu ainda a busca de sua solução. Os conflitos manifestos são aqueles em que as partes se comprometem a uma disputa dinâmica e podem ter começado a negociar ou já foi estabelecido o impasse. ( MOORE: apud WALSIR EDSON: 2007, p. 41)''.

Quando um conflito é resolvido, surgem outros que lhe tomam o lugar. Segundo André Gomma, (2004) há uma progressiva escalada nas relações conflituosas, que resulta de um círculo vicioso de ação e reação. Cada reação torna-se mais forte que a ação que a precedeu, criando uma nova questão ou ponto de disputa. Tem-se assim, um crescimento do conflito cujas causas originárias tornam-se aos poucos secundárias, pois

os envolvidos ficam mais preocupados em responder a uma ação que imediatamente antecedeu sua reação. Ao final, não se sabe mais quem é vítima e quem é ofensor.

O conflito é um mal necessário, considerado como aspecto de impulso inevitável e que se renova. É através do conflito que os envolvidos buscam o estímulo para promover as mudanças sociais e o aperfeiçoamento individual. O conflito faz estabelecer uma forma que favoreça sua composição construtiva. Assim sendo, o conflito pode ser positivo dependendo do grau de satisfação. (MARCIA TEREZINHA: 2010, Apostila).

### **1.1. Conceito**

De Plácido e Silva assim conceitua o conflito:

“Vocabulário originário do Latim- Conflictus, de conflagere, é aplicado na linguagem jurídica para indicar embate, oposição, encontro, pendência, pleito. Dá por essa forma o sentido de entrelaço de idéias ou de interesses, em virtude do que se forma o embate ou a divergência entre fatos, coisas ou pessoas (DE PLACIDO E SILVA apud HUMBERTO DALLA: 2008, p. 23)”.

Para Walsir Edson: “os conflitos, de modo geral são associados a frustrações de interesses, necessidades e desejos, que podem, ou não levar o sujeito a algum tipo de reação, evidenciando que os conflitos encerram em si uma dimensão cognitiva e outra afetiva, tanto nos de ordem intrapessoal, quanto naqueles interpessoais. Nesse sentido, é possível apreender que a face externa de um conflito reflete apenas uma parte de sua realidade, ou seja, os conflitos manifestos são parte de um processo interno, complexo e dinâmico (WALSIR EDSON 2007, p. 40)”.

Segundo a definição de Maria de Nazareth Serpa, o conflito é um “instrumental da dialética natural [...] é a energia de movimentação dos opostos (SERPA apud WALSIR EDSON: 2007, p. 41)”. Assim, pode-se dizer que os conflitos nem sempre são negativos, ao contrário, eles podem deflagrar mudanças positivas e novas oportunidades para obter melhores resultados. São, interações sociais de confronto, desacordo, frustração que poderão resultar afeto negativo, que podem ser resolvidos de maneira violenta ou pacífica, dependendo dos recursos cognitivos e afetivos dos envolvidos, e dos contextos sociais em que estão inseridos.

Para a Doutrina Pátria a definição de conflito que mais se destaca é a de Carnelutti que adotou a expressão “conflito de interesses para referir-se ao posicionamento antagônico de duas ou mais pessoas em face de um mesmo bem de vida. Assim, a relação entre a pessoa e o bem é qualificada de interesse sobre o mesmo bem (CARNELUTTI apud Petrônio PETRÔNIO CALMON: 2007. p. 44)”.

Ainda, para Carnelutti: “O simples conflito de interesses não tem relevância jurídica, pois é possível que aquele que tem interesse se conforme com sua insatisfação. Mas ao contrário, é possível que tome uma atitude qualquer para obter o bem da vida objeto do conflito, exercendo então, a pretensão. Exercida a pretensão, ainda é possível que nenhum obstáculo impeça a satisfação do interesse. Mas é possível também que aquele que poderia satisfazer o interesse lhe oponha obstáculos, ou seja, resistência. Estar-se ia, então, diante de outro fenômeno, um conflito de interesses qualificado por uma pretensão resistida, ou seja a lide : (ibdem)”.

## 1.2. TEORIA GERAL DOS CONFLITOS

### 1.2.1. ELEMENTOS, CAUSAS, EVOLUÇÃO

Segundo Morton Deutsh (2004) os elementos componentes do conflito são:

A pessoa: com emoções, entendimentos e personalidades próprias;

O Problema: que é a divergência de interesses e ou necessidades;

O Processo: que se resume na origem e evolução dos conflitos.

A **pessoa** é o elemento mais complexo, porque lida com emoções e sentimentos. Apresenta percepções próprias e possui seus próprios padrões de comunicação, exteriorizando ações próprias de sua personalidade.

Para que haja uma perfeita solução do conflito é necessário que exista respeito entre as partes, reconhecimento da dignidade, da liberdade e do valor do outro.

**O problema** representa a forma de interesses aparentes ou posições que são as demandas apresentadas para solução do conflito envolvendo valores e necessidades. Ao ser negada a demanda, gera o litígio. Sendo o indivíduo competitivo por natureza e, algumas vezes, oculta seus interesses verdadeiros prendendo-se apenas às posições como estratégias para ganhar a lide. Outras vezes, aspectos de ordem cultural e econômica podem gerar conflitos de valores, costumes e necessidades do indivíduo.

**O processo** está relacionado com as origens do conflito, com a forma como o conflito aconteceu e com sua evolução. Quando duas ou mais pessoas entram em conflito, sejam quais forem suas razões, a real causa da disputa deixa rapidamente seu espaço ao oponente que passa a ser o alvo de todas as agressões.

Faz parte da natureza humana o desejo de se aproximar de seus semelhantes e de conviver com os seus iguais estabelecendo relações duradouras, permanentes, pacíficas e de pleno entendimento. No entanto, relações pessoais da família, relações econômicas de trocas, de compra e venda, relações políticas de solidariedade e de defesa acabam por causar transtornos que acabam se transformando em:

**Valores-** diferentes visões do que é certo e errado, diferentes estilos de vida, realizações, cultura. O homem manifesta-se segundo suas convicções que podem ou não serem influenciadas pelo meio em que vive.

**Estrutura-** desigualdade na distribuição de recurso, de poder, de autoridade. Essa desigualdade traz conseqüências imprevisíveis que podem estar enraizadas no homem desde o início de sua vida.

**Definições de papéis-** de tempo, de dinheiro de relações. Em se tratando de fenômeno hodierno, ligado ao crescimento intelectual do indivíduo.

**Problemas de comunicação-** por deficiência ou erro, emoções fortes, comportamento, percepções, falta de confiança: um dos grandes fatores de geração de desentendimentos.

**Interpretação distorcida-** métodos de avaliação errôneos ou diferentes, discrepância de interesses.

A evolução dos conflitos e suas manifestações degeneradas pela violência variam constantemente de acordo com a circunstância intersubjetiva, histórica, social, cultural e econômica.

O conflito pode resultar em brigas crônicas, e acarretar a violência. Por outro lado, pode ser terra fértil para criar boas ações.

Pesquisas recentes referidas pelo antropólogo mediador William Ury, demonstram que eram raros os atos de violência entre os nossos ancestrais nômades. Mas à medida que as tribos primitivas foram tornando-se sedentárias, iniciaram-se, então, as desavenças pela posse de terras.

Existe um conceito generalizado de que o conflito é uma ocorrência negativa. No entanto, se as pessoas souberem aproveitá-lo poderá transformar em uma realidade positiva em suas vidas.

Normalmente as pessoas ao se referirem ao conflito, imediatamente lhes vêm à mente a idéia negativa de guerras, tumulto, desordem, brigas. Poucas são as pessoas que associam “conflito” à oportunidade de mudança, mediação, crescimento, descoberta, aprendizagem. (MARCIA TEREZINHA, 2010, APOSTILA).

Nesse mundo em transição, um dos grandes desafios do homem é encontrar caminhos para prevenir a ocorrência de conflitos destrutivos. Surge nessa esteira o sentido de bom conflito vez que se torna necessário utilizar a divergência entre as partes para gerar soluções satisfatórias melhorando a qualidade dos relacionamentos e tirando partido daquilo que era fonte de oposição (SABERONLINE, 2010, APOSTILA).

Pode o conflito ser bom na medida em que conseguimos atacar o problema sem atacar as pessoas. Quando ele se torna catalisador para atingir metas. Quando é visto como oportunidade de crescimento, de aprendizado de vida, como uma transação aprimorada.

É possível considerar o conflito como necessário para o funcionamento saudável de grupos sociais, porque oferece oportunidades de encontrar caminhos construtivos para equilibrar satisfação das necessidades das várias partes envolvidas. Portanto, o conflito é normal nas relações humanas e um vetor de mudanças. E quando se fala em mudanças, se fala em crescimento. ( ibdem)

O que determina o conflito como algo destrutivo e ruim é a nossa forma de lidar com ele (ibdem).

### 1.2.2. FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Segundo Bolzan (1999, p. 105-125) AUTOTELA: nem sempre o Estado prestou a tutela jurisdicional na forma que conhecemos hoje. Houve época em que era totalmente omissa na prestação dessa tutela. Assim, o Estado não era atuante no que se refere aos ímpetus dos indivíduos em obter a satisfação de suas pretensões. Não havia leis. Em face disto, os conflitos ocorridos entre as pessoas eram resolvidos instintivamente, ou seja, a parte interessada em satisfazer seu direito buscava sua satisfação através do uso da força, impondo sua vontade ao outro. Então, a forma usada para resolver um conflito, era a autotutela, ou seja, os litigantes tentam impor sua pretensão através da violência física ou moral. Nesse instituto, o que realmente pesa é a força propriamente dita, o poder de coação, que acaba por relegar ao segundo plano qualquer parâmetro de justiça. Era, por outras palavras, a busca da justiça pelas próprias mãos. Garantia assim a vitória do mais forte sobre o mais fraco. Hoje, nenhuma sociedade permite a autotutela, a não ser em legítima defesa ou estado de necessidade. Surge então a figura do Estado que chamando a si o *jus punitivum* passa a resolver os casos a ele pertinentes, com base em critérios próprios, constituindo na verdade, uma forma precária de solução de litígios.

Após, surge o instituto da AUTOCOMPOSIÇÃO: que, apesar de ser uma forma autônoma (os titulares do poder de decidir a lide são as partes) de solução pacífica da controvérsia, tal como a autotutela, atua com melhor eficiência quanto ao comprometimento dos interesses. Baseiam-se em fatores persuasivos e consensuais onde as partes compõem o litígio, de tal forma que obtêm soluções mais duradouras.

Constituem exemplos de autocomposição: desistência, o autor de uma pretensão desiste de seu intento a favor do outro; submissão trata-se da admissão da pretensão

pela parte contrária; transação, as partes por si mesmas conseguem resolver suas pendências através da negociação e da conciliação.

No entanto, esta autonomia, pode ainda, ser alcançada, com a participação de terceiros, através das figuras da negociação, mediação e da conciliação. Nesses institutos há um processo construtivo de decisão, em que a titularidade das mesmas encontra-se com as partes (autonomia), como na autotutela, só que esta passa a ser auxiliada pela presença do mediador ou conciliador.

**HETEROCOMPOSIÇÃO:** hetero do grego heteros que quer dizer outro, que significa diferente, ocorre quando a solução do conflito é atribuída exclusivamente a terceiros, estranhos ao objeto e às partes: processo judicial e arbitragem.

Os meios alternativos de resolução de conflitos deveriam atuar como aparadores que deveriam filtrar os conflitos que possam ser solucionados por meio de concessão ou acordo. Isto porque, a solução mais adequada para colocar fim a um conflito é aquela encontrada pelas próprias partes.

Desde as mais antigas civilizações quando o homem já vivia em sociedade que se tem notícia dos chamados métodos alternativos de resolução de conflitos. Em quase todas as culturas do mundo antigo existiu a Mediação. Na Idade Média o poder do Clero era maior do que dos Reis. Tanto condenava, como absolvía e intercedia quando era do interesse da Igreja.

A origem da Expressão Mecanismos Alternativos de Resolução de Disputas surgiu nos EUA, na década de 1980, como alternativa ao processo judicial tradicional. São conhecidos ADR-Alternative Dispute Resolution. Esses novos velhos métodos de solução de controvérsias revigorados, agora, como formas alternativas de

solução de conflitos se põem na esteira desta grande dicotomia, como ensina Bolzan de Moraes (1999, p. 134) que separa os métodos heterônomos dos métodos autônomos de solução de controvérsias.

Àqueles se vinculam dois modelos: o da jurisdição estatal, onde o Estado representado pelo juiz decide coercitivamente o litígio, e a arbitragem de acordo com a Lei 9.307/96, na qual, um terceiro- árbitro ou tribunal arbitral- escolhido pelas partes, é atribuída a competência de apontar a solução para o conflito. Na arbitragem cabe às partes escolher aquele indivíduo ou tribunal arbitral que irá ditar a resposta para o conflito, enquanto a jurisdição age como função de Estado à qual sujeitam-se os indivíduos em conflito.

Por outro lado, os modelos autônomos, deverão ser solucionados a partir da aproximação dos oponentes que não são de maneira nenhuma, obrigados a estarem diante um do outro, como é o caso formal da norma jurídica. Tem-se assim, a pretensão de que ambas as partes irão construir juntas a resposta para a solução da controvérsia. Neste caso, a solução do conflito virá não de uma autoridade do juiz ou do árbitro que dita a sentença, mas de uma confrontação explícita de intenções, pretensões, dúvidas, etc., que permita às partes, alcançar nesta concessão, apenas mediada pela figura de um terceiro cujo papel é o de facilitar o diálogo, e não o de ditar a resposta, ou seja sentença, que vem previamente definida no texto legal de cuja aplicação está encarregado o Poder Judiciário, no caso da jurisdição, ou então definida pelo árbitro a partir das opções originárias dos envolvidos, no caso da arbitragem.

O processo judicial é somente um entre as várias formas de resolução de disputas. Como é o mais utilizado pela sociedade contemporânea, é considerado o

caminho normal para a resolução de disputas, colocando os demais na categoria de alternativa.

Os meios alternativos mais comuns são: negociação, mediação e conciliação. Esta última- a conciliação- se apresenta como uma tentativa de chegar voluntariamente a um acordo o mais rapidamente possível, com a participação de um terceiro que intervém entre as partes de forma oficiosa e desestruturada para dirigir a discussão sem ter um papel ativo. Já a mediação se apresenta como um procedimento em que não há adversários, onde um terceiro neutro ajuda as partes a se encontrarem para chegar a um resultado mutuamente satisfatório, a partir de um esforço estruturado que visa a facilitar a comunicação entre os envolvidos com se verá mais adiante.

Segundo Alexandre Araújo Costa (2004, p.161) “faz bem pouco tempo que os juristas passaram a entender que o conflito embora sempre tenha sido objeto do direito, deve ser visto de forma específica, merecedor, pois, de novas reflexões”. De acordo com este autor, durante muitos séculos a escravidão, a homossexualidade, o meio ambiente, a liberdade de crença, o direito de igualdade das mulheres, eram excluídos, ou, melhor, sequer eram motivos de estudos pelas ciências. Quando esses fatores foram entendidos como problema, passaram a ser devidamente repensados. Assim, através da percepção de que algo está fugindo de controle, torna-se necessária uma reflexão para construir novos padrões teóricos e práticos para lidar com velhos fenômenos através de uma visão renovada. O conflito era visto até bem pouco tempo, como algo que tinha que ser combatido, pois uma das funções do Direito é resolver os conflitos sociais. Numa sociedade heterogênea os conflitos são inevitáveis. E a solução é combatê-los dado que a sociedade ideal é aquela em que não há conflitos e tensões. Para anular os conflitos estabeleceram-se normas cujos cumprimentos são determinados pela

autoridade dos juízes. Porém, não basta apenas normas perfeitas e juízes imparciais que as façam serem cumpridas.

“Essa visão moderna está em crise, e, no campo dos conflitos essa crise conduziu a uma percepção crescente de que há muitas coisas escondidas sob o nome genérico de conflitos” (Alexandre Araújo Costa p. 162).

Segundo Cappelletti e Garth, (apud Bolzan. 1999) os mecanismos alternativos de solução de conflitos inserem-se na terceira onda renovatória, que trata de um novo “enfoque de acesso à Justiça”. Como se sabe, a 1ª onda renovatória do Direito trata da assistência jurídica aos necessitados e a 2ª onda é relativa à representação dos interesses difusos e coletivos (ações coletivas).

### 1.3. CRISE NO JUDICIÁRIO

Segundo Bolzan (1999.p. 98-102) As crises no judiciário refletem não só questões de natureza estrutural, fruto da escassez de recursos, como tecnológicos, deficiências formativas dos operadores da justiça que inviabilizam o trato de um número cada vez maior de demandas e de uma complexidade de temas que precisam ser enfrentados, bem como pela multiplicação de sujeitos envolvidos nos pólos das relações jurídicas.

Segundo esse autor, portanto, para entender essa crise, é preciso vê-la sob diversos ângulos: um que diz respeito ao seu financiamento, infra-estrutura de instalações, pessoal, equipamentos, custos que se reflete em razão do alongamento temporal das demandas, remuneração etc. que é denominado crise estrutural.

E a segunda, diz respeito a aspectos da atividade jurídica, como linguagem técnico-formal utilizada nos rituais e trabalhos forenses, a burocratização e lentidão dos procedimentos, o acúmulo de demandas.

A terceira crise se vincula a incapacidade tecnológica de os operadores jurídicos tradicionais lidarem com novas realidades fáticas que exigem não apenas a construção de novos instrumentos legais, como, também, a reformulação das mentalidades.

O Banco Mundial, em um estudo sobre a situação do Judiciário na América Latina e no Caribe (documento técnico n. 319/96), alertando para a necessidade da reforma no Judiciário, afirma que os principais fatores que afetam a qualidade dos serviços judiciários são a morosidade e o monopólio. Sugere várias formas no sentido do aprimoramento e eficácia do funcionamento do Judiciário e conclui pela necessidade de implantação dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos como instrumento de ampliação do acesso à Justiça, para uma parte expressiva da população, e como uma alternativa à morosidade do sistema jurídico tradicional. (MARCIA TEREZINHA: 2010, Apostila).

## CAPÍTULO II

### 2. MEDIAÇÃO

Segundo André Gomma (2004, p.137 e 138) “O Direito Processual há algum tempo direciona crescente atenção aos mecanismos autocompositivos (i.e.mediação ou conciliação) como forma de assegurar maior efetividade ao ordenamento jurídico processual. Isto se dá porque ao preocupar-se com o acesso à Justiça, passou-se a considerar que o ordenamento jurídico processual possui uma função dúplice: um meio pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos (heterocomposição) e ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado (autocomposição assistida por agentes estatais)”.

Em geral entende-se por mediação a atuação exercida por uma pessoa que, com seu trabalho ou diligência, faz a aproximação de uma ou duas partes para a realização de um negócio.

#### 2.1. CONCEITO

No Projeto de Lei 4.827/98 em tramitação no Congresso Nacional sobre Mediação, o art. 1º diz: Mediação é a atividade técnica exercida por terceira pessoa, que, escolhida ou aceita pelas partes interessadas, as escute, orienta com o propósito de lhe permitir que, de modo consensual, previnam ou solucionem conflitos.

“[...] um mecanismo para solução de conflitos através da gestão do mesmo pelas próprias partes, para que estas construam uma decisão rápida, ponderada eficaz e satisfatória para os envolvidos. (ARAÚJO apud BOLZAN DE MORAIS 1999, p.145)”.

“[...] a mediação representa a busca da solução de conflitos através de um terceiro desinteressado, este que é denominado Mediador e que vai intervir no conflito buscando um consenso através de sugestões que guiarão as partes para a construção de respostas que irão atender aos anseios dos interessados. (Lima Amaral apud Bolzan de Moraes. 1999. p.146)”.

Segundo Bolzan de Moraes (1999) com a Mediação busca-se solucionar conflitos mediante a atuação de um terceiro conselheiro que pode sugerir e aconselhar, no entanto, somente as partes poderão encontrar a solução. Cabe ao mediador apresentar algo novo ou diferente às muitas possibilidades levadas em conta pelas próprias partes para que então elas possam chegar a um acordo.

A Mediação é um método não adversarial, o que vale dizer, o grande interesse do mediador é conciliar. Eliminar toda situação real de conflito, ou seja, estimular os interessados a fazerem suas propostas e ofertas pessoais para assim chegar a um acordo.

Com a Mediação as partes apropriam-se do poder de gerir seus conflitos, diferentemente da Jurisdição estatal, onde este poder é delegado aos profissionais do Direito.

Segundo Sales (2010): A mediação possibilita a “transformação da cultura do conflito” em “cultura do diálogo” na medida em que estimula a resolução das querelas jurídicas pelas próprias partes, nos casos que envolvem direitos disponíveis.

Para ela, a busca do “ganha-ganha” outro aspecto relevante da mediação, ocorre porque se tenta chegar a um acordo benéfico para todos os envolvidos.

Sales ensina ainda que a mediação de conflitos propicia a retomada do diálogo franco, a escuta e o entendimento do outro, proporcionando a manutenção dos vínculos afetivos, principalmente nos casos que envolvem relações continuadas como no direito de família.

Menciona ainda que, nas comunidades carentes a mediação proporciona importantes benefícios além dos já mencionados, como o acesso rápido à Justiça, por possibilitar a resolução célere, e eficiente de divergências jurídicas e a inclusão social, eis que, quando as pessoas se sentem capazes de resolver suas desavenças pessoais percebem também que são capazes de buscar melhorias para suas comunidades, agindo como cidadãos e procurando sua inserção na sociedade que antes os excluía.

Sales cita Mônica Haidee Galeno que afirma: “quando o conflito é visto como um problema a ser solucionado pelas partes e não criado pela outra parte permite-se potencializar os recursos, as habilidades das pessoas para encontrar caminhos mais satisfatórios”.

Por último, diz Sales: a mediação possibilita o tratamento do conflito real. Muitas vezes, os litígios levados ao judiciário são os aparentes, a ponta do iceberg, como diz o ditado popular. A sentença prolatada, em alguns casos, por cuidar apenas de parte da desavença-conflito aparente, não será capaz de mitigá-la, propiciando que novos e mais problemas surjam e abarrote o judiciário de processos.

Com a mediação, que proporciona o restabelecimento do diálogo entre as partes. O conflito real aparece e pode enfim, ser trabalhado e dirimido.

## 2.2. CARACTERÍSTICAS

Dentre as características desse instituto, segundo BOLZAN (1999) observa-se:

**Privacidade-** o processo de mediação é desenvolvido em ambiente secreto e somente será divulgado se as partes consentirem. O mediador tem um compromisso de zelar para que assim se desenvolvam os trabalhos. Porém, esse princípio não terá efeito para os casos onde o interesse público sobreponha ao das partes, nesse caso, se a quebra da privacidade for determinada por decisão legal ou judicial ou ainda por atitude de políticas públicas. O instituto da Mediação é uma forma alternativa de mediação de conflitos que tem por objetivo principal a pacificação do conflito e para tal possui seus princípios e métodos. Porém o interesse privado jamais suplantarão ao da sociedade.

**Economia financeira e de tempo-** Os processos judiciais são lentos, ocasionando altos custos. Enquanto os da Mediação tendem a ser resolvidos em tempo muito inferior tendo, portanto, um custo indireto mais acessível.

**Oralidade-** sendo a mediação um processo informal, as partes têm a oportunidade de debater os problemas que lhes envolvem, objetivando encontrar a melhor solução para eles. Nas relações continuadas como as de vizinhança, família, empregos, quando entram em desacordo, a questão que seria debatida na Justiça tradicional, é uma, porém o verdadeiro conflito pode ser outro. Nesse caso, o restabelecimento das relações pode ser alcançado através da mediação que busca encontrar o âmago do problema.

Outro exemplo, quando as pendências entre os membros da família chegam ao limite, uma simples fixação de uma compensação financeira não é suficiente para o restabelecimento das relações humanas existentes entre as partes. Isso somente será possível com amplo debate sobre o problema até que as partes restaurem suas relações.

O Poder Judiciário formal se acionado nesses casos, só tende a distanciar ainda mais estas pessoas.

**Reaproximação das partes-** a Mediação ao contrário da jurisdição tradicional, busca aproximar as partes. Trabalha-se para resolver as pendências através do debate e do consenso, tendo como meta principal a restauração das relações entre os envolvidos. Não há êxito na mediação se as partes acordarem um simples termo indenizatório, sem reatar as relações entre elas. O mediador tem como principal função aproximar as pessoas.

**Autonomia das decisões-** as decisões das partes não necessitarão ser homologadas pelo judiciário. Porém, se as partes produzirem uma decisão totalmente injusta ou imoral, que por certo ocorrera por falha da mediação, levando-se em conta o estado emocional das partes, cabe ao mediador interferir alertando para o fato. Isto não quer dizer que o mediador tenha que oferecer a solução do conflito, porém é de sua competência a manutenção e proteção do processo. Faz parte do instituto da mediação a pacificação, portanto é responsabilidade do mediador interferir como fiscal do processo, alertando sobre a possibilidade de uma decisão que se afaste do caráter essencial do mecanismo que está sendo utilizado, sob pena de eventualmente ser questionado pelo judiciário.

Outro fato que não pode ser motivo de um futuro debate judicial é um acordo que venha ser tomado comprovadamente pelo uso da má-fé das partes ou mesmo do mediador. Nesse caso, se presumir o prejuízo de uma das partes, cabe ao judiciário anular o resultado firmado.

### 2.3. DIFERENÇAS ENTRE OS DEMAIS MECANISMOS DE RESOLUÇÃO:

É muito comum confundir Mediação e Conciliação, mas cada uma delas possui características próprias. São gêneros da mesma espécie: meios e modos adequados de

solução de conflitos, com total exclusão da jurisdição do poder judiciário. Todos têm a mesma finalidade: a resolução extrajudicial do conflito, mas não se confundem. Cada um tem natureza e características próprias.

O conciliador tem uma atuação mais ativa, ouve menos e sugere mais. Ele propõe soluções, argumenta sobre a conveniência do término do litígio. Na maioria das vezes se restringe a apenas uma reunião entre as partes, para um acordo de forma imediata, por exemplo: litígio sobre acidente de carros.

Diferença entre Negociação e Mediação- a Negociação é sempre realizada diretamente entre as partes, sem a ajuda ou cooperação de qualquer outra pessoa. Exemplo: compra e venda. A mediação conta sempre com um terceiro.

Diferença entre Mediação e Arbitragem- a Arbitragem também não se confunde com a Mediação. A Arbitragem é um processo voluntário no qual um terceiro imparcial, o árbitro, é escolhido pelas partes e emite uma sentença na qual decide a controvérsia. O árbitro é um juiz de fato e de direito e a sentença que proferir não fica sujeita a recurso ou homologação pelo judiciário ( art. 18 da Lei 9.307/96).

#### 2.4. FORMAS E O PROCESSO DA MEDIAÇÃO

Existem duas formas de Mediação: Voluntária e Mandatória (BOLZAN 1999).

Voluntária é aquela que tem início por vontade das partes que acordam em desenvolver tal processo. É iniciada pelo consentimento de todas as partes envolvidas e nenhuma pode impô-la aos demais.

Mandatária é aquela que tem início por determinação do juiz ou determinação legal, ou ainda, a mediação que é provocada por determinada cláusula contratual que previa tal procedimento em caso que viesse a ocorrer.

O Processo da Mediação- deve ser analisado de forma técnica. Não existe um modelo definitivo. Varia de acordo com a matéria a ser mediada, as habilidades do mediador, o comportamento das partes, a formação do mediador, o fator externo que porventura possa interferir no andamento do processo.

Em geral, divide-se o processo em diferentes estágios. Tais estágios não são fixos ou invariáveis. Não há como definir previamente a duração de cada período, mas apenas esboçá-los, vez que se alteram conforme entendimentos das partes e de suas reações a cada atividade desenvolvida.

Os estágios não precisam ser perfeitamente definíveis, podem ser retomados a qualquer tempo, no caso de ser tal retorno proveitoso para a efetiva concretização do processo.

Contudo, é quase um consenso a existência de uma mesma concepção do processo da mediação, uma sequência para seus atos e estágios.

Kimberlee K. Kovach apresenta um modelo de mediação que pode ser tomado como base. Tal modelo é utilizado nos Estados Unidos e apresenta nove estágios e outros quatro opcionais (KIMBERLEE apud BOLZAN DE MORAES, p. 164 a 169):

- Arranjos preliminares; introdução do mediador; depoimentos iniciais pelas partes; obtenção de informações; identificação da causa; criação de opções; barganha e negociação; acordo; fechamento. Os opcionais são: Arrajamento; acerto do cronograma; reuniões e teste da realidade.

## 2.5 ONDE E QUANDO A MEDIAÇÃO NASCEU

A Mediação nasceu nos Estados Unidos da América na década de 1970. Cresceu rapidamente e logo foi incorporada ao sistema legal e em alguns Estados tornou-se obrigatória antes do processo judicial. A Universidade de Harvard, com sede em Boston, EUA, que já usava a mediação para a solução interna de seus conflitos, como pioneira, impôs sua metodologia negocial como modelo da Mediação.

Nos finais da década de 70, a mediação chegou à Inglaterra, passando a ser aplicada por alguns advogados independentes. Em 1989, estabeleceu-se a primeira associação civil para a solução alternativa de conflitos.

Na França, teve início com a figura onbudsman atuando como intermediário entre os órgãos governamentais e os cidadãos e estendeu-se rapidamente ao direito privado.

Na Argentina, em 1992, houve a edição do Decreto nº 1.480 do Poder Executivo que declarou de interesse nacional a institucionalização como método não adversarial de conflitos. Com a Lei 24.536/95, estabeleceu a obrigatoriedade da mediação previamente em todo Juízo e criou o Registro de Mediadores perante o Ministério da Justiça, privativo, todavia, o exercício aos que possuíssem título de Advogados.

No Brasil são expressivas as entidades e órgãos institucionais que tratam da Mediação. Dedicam-se não só à prática da mediação como também à formação de mediadores. Sem falar que ainda não há legislação sobre mediação em vigor no Brasil. Aliás, diga-se sem medo de errar, aqui tudo chega com atraso de décadas, pois infelizmente falta vontade política como no caso do Projeto de Lei Nº 4.827/98 sobre Mediação da deputada Zulaiê Cobra Ribeiro, que há mais de uma década encontra-se engavetado em algum gabinete perdido nos longos corredores do Senado Federal.

À medida que o intercâmbio entre as pessoas e nações e o manejo das diferenças estão à vista de uma grande parcela da população através dos meios de comunicação, as atenções se voltam para o método do diálogo por excelência, ou seja, a Mediação.

A Mediação vem se confirmando como uma das mais excelentes formas de condução de conflitos. Apesar de ser prática antiga entre as culturas e religiões, só muito recentemente surgiu como alternativa válida entre no Brasil.

A Mediação pode ser utilizada em todas as situações em que haja controvérsias. Em qualquer situação do convívio humano, como por exemplo, nas empresas, escola, nos hospitais, comunidades, nas relações internacionais e sobretudo nas relações de família.

Pode-se conceber a Mediação como uma transdisciplina, um resultado novo, original, produto do intercâmbio de práticas e de conhecimento advindos de várias disciplinas e ciências como a Psicanálise, Direito, Teoria da Comunicação, Teoria do Conflito, e etc.

A Mediação apresenta vantagens importantes em comparação com outras formas de condução de conflitos como a negociação e a arbitragem, pois propicia a retomada da auto determinação das pessoas com relação às próprias vidas, o que difere substancialmente das outras formas. Delegou-se poderes demais ao Estado, na figura dos Tribunais com seus juízes ou mesmo advogados. E estes Tribunais estão abarrotados e as pessoas infelizes com sentenças insatisfatórias, que vêm depois de anos e anos de lutas inglórias entre pseudos ganhadores e pseudos perdedores. A mediação conduz a uma retomada do diálogo truncado via do mediador que não interfere diretamente, mas ajuda as partes- no caso de processos judiciais-, ou pessoas que se encontram em situações de disputa, a encontrarem elas mesmas as saídas e alternativas

que mais lhes convém. Por meio de uso de técnicas específicas, o mediador reestabelece as ligações ou exacerbações de um conflito, funcionando como um catalizador da comunicação.

É a Mediação um procedimento realizado por profissionais capacitados para tal, que podem ser psicólogos, advogados, assistentes sociais e outros. O objetivo é facilitar o diálogo, é colaborar com as pessoas e ajudá-las a colocar suas necessidades, esclarecendo seus interesses, estabelecendo limites e possibilidades de cada um, tendo sempre em vista as implicações a curto, médio e longo prazo de cada decisão tomada

Por ser um procedimento não adversarial e voluntário, é geralmente realizado fora dos Tribunais, com a vantagem de desafogar o Poder Judiciário.

Desse modo a probabilidade de as sentenças judiciais serem cumpridas aumenta significativamente, pois os acordos quanto às questões espinhosas como as de alimentos, guarda e convivência com os filhos, são construídos pelas partes e não impostos por uma terceira pessoa de fora e estranha. Tudo isso se traduz não só em economia de tempo e de recursos materiais, mas também, e principalmente, em uma redistribuição mais adequada de recursos emocionais. A Mediação representa, ainda, um instrumento valioso de prevenção da violência doméstica, depressão infantil e delinquência juvenil, tão comuns nos litígios.

Após a realização do procedimento, quando se chega a um acordo, este pode ser dado a um advogado que lhe dá a forma legal, a fim de ser homologado pelo juiz.

Cabe ressaltar que, mesmo quando o mediador é um advogado, ele não advoga para nenhuma das partes. Ele é um personagem neutro, no qual as pessoas depositam sua confiança, pois é escolhido por elas.

Um conflito mediado pode ser utilizado a serviço da relação e do crescimento, pois o impasse é substituído pelo diálogo (Revista do Advogado, 2005, p. 54-57).

## CAPÍTULO III

### 3. O MEDIADOR

Para haver Mediação é fundamental para o bom andamento do processo a presença do terceiro imparcial- o mediador. Podendo ser qualquer pessoa desde que, as partes, órgão estatal ou privado, venham a indicar.

Contudo, devido a seriedade do instituto é necessário que o mediador seja alguém com preparação adequada para exercer tal função, e que possua conhecimentos jurídicos e técnicos necessários. Vale dizer: tal profissional preparado para exercer a função de mediador utiliza-se de técnica comportamental com a finalidade de estimular as partes a participarem efetiva e proveitosamente das atividades do processo objetivando alcançar um resultado satisfatório para ambas. O mediador é capaz de alterar a dinâmica social do relacionamento conflituoso proporcionando conhecimento ou informação, ajudando os participantes a resolverem questões controversas.

O mediador é um facilitador da comunicação, que promove o diálogo entre as partes, mediante a redução das hostilidades buscando encontrar uma solução ao conflito que satisfaça os interesses e as necessidades de ambas, mas que não tem poder de decidir a controvérsia.

De maneira geral, os autores apontam algumas qualidades que são relevantes a um mediador: inteligência; ouvinte ativo; articulador; flexível; criativo; reputação profissional; confiável; objetivo; neutro (com relação ao resultado) e humilde.

Alguns acreditam que quem tem o melhor perfil para ser mediador são os advogados, uma vez que conhecem as regras jurídicas. Para outros, são mais adequados os profissionais das áreas de Pedagogia e Sociologia. Segundo Lilia Sales não é necessária formação jurídica para ser mediador, pois “o ato de mediar conflitos independe da profissão que o mediador exerce, dependendo apenas da qualificação para ser mediador” (2004).

A mediação nasceu nos EUA em 1963 com a Association offamily and conciliation Courts, destinada à orientação e aconselhamento na solução de conflitos ou litígios. Dessa associação resultaram outras, entre as quais a Associação de Mediação familiar e a Academia de Mediadores Familiares. Logo a seguir essa prática se expandiu por vários países. No Brasil, os primeiros mediadores familiares começaram a atuar por volta de 1990 com profissionais que buscaram a especialização no exterior: Argentina, Estados Unidos, França, Espanha.

Como a mediação pode ser aplicada em todas as situações em que haja controvérsias, isto é, em circunstâncias diversas, sua prática implica em papéis e procedimentos variados. Assim existem vários modelos de práxis da mediação em geral, o que norteará a atuação do mediador.

Para Moore (1998) existem três classes de mediadores, conforme o tipo de relacionamento com as partes envolvidas: a) Mediadores da Rede Social; b) Mediadores com autoridade; c) Mediadores Independentes.

Os Mediadores da Rede Social são procurados por terem relacionamento com os disputantes. Pode ser um vizinho, colega de trabalho, autoridade religiosa, um líder comunitário ou um idoso respeitado. É o que Six (1995) chama de mediador natural. Aquele que nasce nos grupos sociais.

Os Mediadores com Autoridade são aqueles que estão numa posição superior, com capacidade real para influenciar o resultado de uma disputa. Entretanto, não tomam decisões pelas partes. Tentam influenciar indiretamente as pessoas envolvidas. Podem exercer pressão ou influência e até sugerir uma decisão unilateral como suporte para uma tomada de decisão cooperativa se as partes não estiverem conseguindo chegar a um acordo.

Mediadores independentes- a designação independente deriva tanto de seu papel de neutralidade quanto de imparcialidade. Neutralidade por se referir ao relacionamento ou comportamento entre o interventor e os disputantes ( não os conhece, não espera obter benefícios ou pagamentos especiais de uma das partes). Imparcialidade, ausência de tendenciosidade ou preferência em favor de uma das partes.

### 3.1 MODELO-PADRÃO DE CONDUTAS PARA MEDIADOR

Segundo Bolzan (1999) entre os anos de 1992 e 1994, nos EUA, um comitê composto de membros de três das principais entidades de arbitragem, mediação e ADR, tendo como relatores Bryant Garth e Kimberlee K. Kovach objetivando fazer evoluir o Instituto da Mediação e criar uma ferramenta para auxiliar seus agentes, bem como um documento que servisse como um guia para a conduta dos mediadores, pudesse informar as partes envolvidas no conflito da maneira como o processo de mediação deveria ser guiado e ajudasse a promover a confiança pública na mediação como um mecanismo eficaz de resolução de conflitos.

Tal documento desenvolvido apresentou os seguintes princípios:

**Autodeterminação** - um mediador deve reconhecer que a Mediação é baseada no princípio da autodeterminação pelos os envolvidos. É fundamental para o resultado efetivo do processo que as partes possam alcançar um acordo voluntário, sem imposição ou coerção de qualquer espécie e que a elas seja facultado abandonar no momento que lhes convier.

**Imparcialidade** - Um mediador deve conduzir um processo de Mediação de modo imparcial. É fundamental para o êxito da mediação que o mediador mantenha-se equidistante. Somente poderá este mediar as questões em que tenha certeza de se achar idôneo em relação a tal princípio. É obrigação do mediador, abandonar o processo a qualquer momento, se notar que não é mais capaz de manter-se imparcial.

**Conflito de Interesse** - Um mediador deve esclarecer qualquer conflito de interesse que de alguma forma a ele envolva e que seja de seu conhecimento. Após o esclarecimento, o mediador deve interromper o processo, amenos que as partes queiram mantê-lo. E ainda, é vedado ao mediador, nesse caso, estabelecer futuras relações com qualquer das partes para não provocar quaisquer dúvidas legítimas acerca da integridade da Mediação.

**Competência** - Um mediador somente pode exercer a atividade quando possuir as qualificações necessárias para atender razoavelmente às expectativas das partes. Ainda que qualquer pessoa possa ser mediadora, para que tenha efetividade nos resultados, são necessárias certas qualificações, treinamento específico e experiência em mediação.

**Confidencialidade** - É essencial que o mediador atenda às expectativas das partes no sentido relacionado à confidencialidade que é inerente à mediação e aos acordos firmados.

**Qualidade do Processo** - O mediador deve conduzir o processo de maneira justa, diligente, de modo a atender as expectativas das partes. Desenvolvendo o mútuo respeito, oportunizar a participação e discussão das partes e a decisão das mesmas se vão firmar o acordo ou encerrar o processo de Mediação.

**Anúncios ou Solicitações** - Anúncios e qualquer outra espécie de comunicação em relação aos serviços oferecidos pelo mediador, como sua educação, treinamento e experiências devem ser verdadeiros.

**Custos** - Faz parte também do compromisso do mediador o esclarecimento prévio sobre os custos e honorários para que as partes possam decidir se vão querer continuar ou não no processo. Esse custos e honorários deverão ser compatíveis com a complexidade e o tipo da matéria, a especialidade do mediador e o tempo necessário para a conclusão do processo. Se o mediador por qualquer motivo for obrigado a deixar o processo terá que devolver os valores que tenha recebido.

**Obrigações para com o Processo de Mediação** - Os mediadores têm o dever de desenvolver a prática da mediação, estimulando e propiciando à comunidade o conhecimento de que todos podem utilizar o mecanismo da mediação.

### 3.2. OBJETO DA MEDIAÇÃO

Questões relacionadas ao dia-a-dia das pessoas como discordância entre membros de instituições de ensino e lazer, discussões familiares e entre vizinhos, conflitos sobre o meio ambiente têm sido as matérias mais discutidas através da mediação.

O emprego da mediação nas causas de família utilizado inicialmente nos EUA, deu tanto resultado que não só foi utilizado em um número grande de seus Estados,

como tornou-se obrigatória em ações de Divórcio e ainda tornou a porta de entrada para a Europa e demais continentes.

E as expectativas são de que a utilização da mediação seja complemento da atividade jurisdicional em caso como a inadequação de certas estruturas tradicionais para a resolução de conflitos de massas em relação aos interesses transindividuais; o crescimento do contencioso (excesso de demandas), as relações de consumo e locação, a prestação de serviços, a busca de uma justiça comunitária fundada sobre a conciliação e não sobre a sanção.

### 3.3. ALGUMAS DAS FERRAMENTAS DA MEDIAÇÃO

A Mediação é um processo voltado aos interesses, sentimentos e questões das partes. Entretanto, o mediador exerce papel muito importante na medida em que fornece a estrutura e a proteção necessárias para aproximar as partes, permitindo que estas percebam o conflito de forma mais positiva e naturalmente se firme um acordo. Deve, por conseguinte, estar consciente da função que lhe cabe exercer durante todo o processo, com o fito de proporcionar um ambiente de cooperação e controle, estimulando as partes a revelarem seus interesses.

Nesse sentido o mediador deve manter o controle da Mediação usando algumas técnicas de facilitação quais sejam:

**Boa Comunicação** - O principal instrumento da mediação consiste na linguagem.

A comunicação é a raiz de grande parte dos conflitos. É elemento essencial e por falta ou má comunicação muitas vezes o conflito entre as partes estabelece-se. Cabe ao mediador propiciar um nível de entendimento para que as partes possam iniciar um diálogo expondo cada um sua ótica diante do conflito.

Ao longo do processo de mediação as partes falam de reprovação, posturas, opiniões, desejos, necessidades, sentimentos etc.

A atitude do mediador diante das partes revelará a partir da boa comunicação, a objetividade, a imparcialidade, a flexibilidade e a confiabilidade que deverá nortear a conversa para se chegar ao entendimento.

É papel do mediador, conduzir a sessão com vista sempre a se atingir uma finalidade determinada, evitando que as discussões se centrem em questões desvinculadas do propósito de cada sessão. Para tanto o mediador deve utilizar um tom de voz eficiente. A entonação da voz do mediador pode produzir reações diversas nas partes. Da mais calma à maneira mais incisiva, a voz constitui um importante mecanismo de controle da sessão de mediação.

**Comunicação não verbal** - O mediador deve estar sempre atento à comunicação não verbal. O mediador constitui um modelo de comportamento para as partes e está, a todo o momento, ajustando a forma como as partes agem no processo por meio de suas próprias atitudes. Seus gestos, seu modo de se comunicar e seu semblante influenciam as partes.

**Posições e interesses** - Evite que as partes firmem posições em vez de interesses. A identificação dos interesses das partes é etapa essencial para a obtenção de um acordo no processo de mediação, já que, ao menos tacitamente, as partes começam a perceber as perspectivas e necessidades uma da outra, tornando-as mais capacitadas na solução de determinadas questões quando da elaboração do acordo.

**Confiança no processo** - O mediador deve infundir confiança no processo. Deve-se lembrar que, quando as partes percebem que seus sentimentos e emoções foram bem

recebidos e aceitos pelo mediador, sentem que podem confiar no processo e no mediador.

Isso não significa concordar com o que a parte diz, pois o mediador deve ser imparcial. Significa que a parte foi ouvida e sua mensagem foi passada ao mediador.

Uma boa relação de confiança reflete uma melhor eficiência do processo no sentido de que facilita a obtenção de informações e a atuação do mediador.

**Emponderamento das partes** - Em uma análise inicial, pode-se pensar que a mediação tenha apenas um objetivo, a solução da controvérsia. De fato a resolução da disputa é apenas um dos objetivos buscados pela mediação, talvez possamos defini-la como o principal escopo do processo. Contudo a mediação tem outros objetivos, dentre os quais está a compreensão mútua das partes entre si. Isso faz com que elas aprendam a valorizar os interesses e sentimentos do outro, vendo o conflito por uma nova perspectiva e estreitando o relacionamento com a parte contrária.

Um outro objetivo é o encorajamento dado pelo mediador a cada uma das partes, para que estas tenham consciência de sua capacidade de resolver seus próprios conflitos e ganhem autonomia. Este último objetivo está ligado à noção de emponderamento das partes. “ Emponderamento” é a tradução do termo em inglês *empowerment* significa a busca pela restauração do senso de valor e poder da parte para que esta esteja apta a melhor dirimir futuros conflitos ( ANDRÉ GOMMA, p. 56).

**Separar pessoas do problema**- Esta é uma técnica de grande valia para uma melhor análise da disputa. È comum que uma parte, assim que tenha a oportunidade de falar, comece a atacar a outra, ressalte seus defeitos e fale de maneira ríspida ao se dirigir à outra parte. Nesses casos, é importante que o mediador busque extrair daquilo que foi dito os reais interesses das partes.

A separação das pessoas do problema ajuda a preservar o relacionamento entre as partes. A partir do momento que uma parte vê que a disputa não tem como causa uma pessoa, mas sim uma determinada conduta, comportamento ou situação, é muito provável que a relação entre as partes se torne produtiva, dentro e fora da mediação.

**O Mediador e o cáucus** - O momento de resolução dos problemas consiste no maior desafio da mediação, uma vez que é nesta fase em que os primeiros esforços para a composição do conflito são realizados.

Podem surgir tensões ou dificuldades entre as partes capazes de prejudicar a resolução da controvérsia. Neste contexto, a utilização do cáucus se mostra bastante útil à manutenção do controle da situação pelo mediador.

O cáucus consiste numa reunião, em separado, que o mediador realiza com cada parte, com o objetivo de manter o equilíbrio do processo de mediação. Vários mediadores são adeptos do cáucus em razão de ser muito mais simples lidar com uma parte de cada vez do que com as duas ao mesmo tempo.

Vantagens e desvantagens do cáucus- vantagens: com o cáucus, o mediador pode identificar, com maior facilidade, os interesses ocultos das partes, dando maior celeridade ao processo de mediação. Desvantagem: a utilização indiscriminada do cáucus pode gerar suspeitas pelas partes a respeito de imparcialidade do mediador. Por outro lado, não ajuda a garantir a autonomia das partes para que elas próprias resolvam as divergências, já que estas ficam bastante dependentes do mediador para verem o conflito resolvido.

#### 3.4. MEDIAÇÃO FORENSE

Segundo André Gomma, embora não exista normatização sobre a mediação no Direito Processual, a doutrina admite como forma de acesso efetivo à Justiça, que o ordenamento jurídico processual possui dúplice função: um meio pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos (heterocomposição) e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado (autocomposição assistida por agentes estatais) (2004).

Em outras palavras, a autocomposição é definida como um meio de solução, resolução ou decisão do litígio pelos próprios litigantes sem a intervenção de terceiro. Tem assim, concretizada a controvérsia. Na heterocomposição, a justiça é definida a partir de valores impostos por um terceiro, juiz ou árbitro.

Na solução de disputas orientada pelo Estado a autocomposição tem o objetivo não apenas como instrumento para a efetiva realização de direitos materiais, mas também como forma de reestruturar a relação entre as partes no intuito de melhor capacitá-las a tratar suas questões com base em suas necessidades, ainda que estas não sejam juridicamente tuteladas.

Morton Deutsch, apresentou importante classificação de processos de resolução de disputas ao indicar que estes podem ser construtivos ou destrutivos. Para Deutsch um processo destrutivo é caracterizado pelo enfraquecimento ou rompimento da relação social preexistente à disputa em razão da forma pela qual esta é conduzida. Em processos destrutivos há a tendência de o conflito se expandir ou tornar-se mais acentuado no desenvolvimento da relação processual, assumindo feições competitivas nas quais cada parte procura “vencer” a disputa e decorre da percepção, muitas vezes errônea, de que os interesses das partes não podem ser ambos satisfeitos. Em outras palavras, as partes no processo destrutivo de resolução de disputas concluem tal relação processual com esmaecimento de sua relação social.

Já nos processos construtivos, segundo Deutsch, as partes concluiriam a relação processual com um fortalecimento da relação social preexistente antes da disputa. (DEUTSCH apud ANDRÉ GOMMA, 2004).

Como o processo de mediação é eminentemente dotado de flexibilidade procedimental, o mesmo se verifica quanto à mediação forense nos diversos tribunais de justiça no Brasil, ou seja, procedimentos ligeiramente distintos entre si. Contudo, todos esses procedimentos têm em comum as seguintes fases de processos autocompositivos: a) postulação, a partir do discurso direto da parte, de questões e interesses; b) identificação, por parte dos mediadores, de partes, de interesses, sentimentos e questões necessários para o adequado desenvolvimento do processo; c) resolução das questões com auxílio de técnica interdisciplinares.

Mais do que isso, os programas, segundo André Gomma, existentes no Brasil têm explícita ou implicitamente se direcionado a transformar o processo estatal de resolução de disputas em um processo construtivo, ou seja, um meio pelo qual as partes possam, de forma eficiente, tratar suas questões, necessidades e interesses a ponto de permitir que os vínculos sociais existentes entre essas pessoas possam sair fortalecidos.

Na mediação forense o Direito deixa de ser a principal fonte de solução de questões para assumir função secundária. Isto porque as partes são estimuladas a dirimir suas diferenças com base nos seus interesses. Somente quando não lograrem êxito nessa resolução com base em interesses é que as partes são dirigidas ao processo heterocompositivo estatal no qual se examinarão os fatos envolvidos na disputa para então se aplicar o direito.

Assim, pode se constatar que na mediação forense a efetivação da característica da substitutividade da jurisdição ao estabelecer que a heterocomposição estatal somente

deva ocorrer como atividade secundária após esgotadas todas as tentativas da atividade primária- a autocomposição- desenvolvidas considerando as características dessa forma de resolução de disputas.

Segundo André Gomma, os resultados colhidos em projetos-piloto de mediação forense no Brasil demonstram que, após serem submetidas a esse processo autocompositivo a maioria das partes acredita que a mediação as auxiliará a melhor dirimir conflitos futuros.

Na pesquisa realizada no Programa de Mediação Forense do TJDF<sup>1</sup> com partes que não alcançaram acordo na mediação forense, constatou-se que mais de 85% (oitenta e cinco por cento) dos entrevistados acreditam que o processo do qual participaram os ajudará a melhor resolver questões semelhantes no futuro.

### 3.5. MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

O acesso à Justiça é um dos preceitos da Constituição de 1988, que veio dar origem às iniciativas de reforma do Poder Judiciário apontando para uma criação de novas instituições que, de modo inovador, garantam a participação social e a inclusão do cidadão junto às esferas de poder.

O Ministério da Justiça ao criar especificamente a Secretaria de Reforma do Judiciário, além de estimular o acesso à Justiça, incentivou também fórmulas alternativas de resolução de conflitos.

E ainda, as Nações Unidas recomenda a implantação, das novas fórmulas alternativas ao processo judicial, baseadas na mediação, o que constitui um importante caminho para soluções pacíficas dos conflitos.

---

<sup>1</sup> Publicado na internet relatório do Projeto Piloto em Mediação Forense do TJDF na página <http://tjdf.gov.br/institucional/medfor/index.htm>.

Alguns Tribunais de Justiça no país, já estão implantando a mediação forense, Mas ainda é inexpressivo o número de operadores do direito que atentou para a importância dos meios alternativos de solução de conflitos.

Há por parte dos advogados uma desconfiança no sentido de perderem espaço junto à clientela. Mas esta indisposição é mais um desacerto por não se interessarem em buscar essas alternativas. Ao contrário, seus ganhos serão muito mais acentuados tendo em vista que a mediação é o meio mais rápido de resolução. E os honorários são devidos.

Só há ganho dos dois lados, sem falar no benefício para o judiciário abarrotado de processos.

É importante que os operadores do direito conscientizem-se de que não é por não haver ainda normatização para a resolução dos conflitos, notadamente a mediação, que não possa a população valer-se destes mecanismos. Ao contrário, a extensão dos benefícios será de tamanha monta que a normatização virá como consequência.

É preciso desmistificar que só o Estado através da justiça tem o condão de resolver litígios. É preciso pensar que resolver o litígio nem sempre se resolve o conflito. Porque na maioria dos casos o litígio é uma questão material, resolve-se com ajuizamento da ação. Mas a causa, literalmente falando nem sempre é resolvida, pois o efeito está no âmago dos litigantes, é subjetivo, é o mal entendido muito maior do que o resultado material. Resolver a causa (demanda) não é resolver o conflito. E a maioria das pessoas que procura a Justiça, quando o faz, nem sempre é satisfeita.

Quando a grande maioria dos profissionais do direito entender que a alternativa para a resolução dos conflitos, é o melhor caminho para o estabelecimento da paz social, a sociedade terá dado um grande passo para a evolução e concretização de seus anseios.

A Secretaria de Reforma do Judiciário criada pelo Ministério da Justiça andou bem ao priorizar o acesso à Justiça através do incentivo e estímulo às fórmulas alternativas de resolução de conflitos, iniciativas estas que não contrapõem ao sistema clássico de justiça. Ao contrário, o completam e desobriga da excessiva litigiosidade, pois é missão do Estado a promoção da paz social.

É preciso que cada estado, cada município e organismos empresariais bem como organizações não-governamentais empenham-se no sentido de se criar a Justiça Comunitária.

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios em 2000 implantou a Justiça Comunitária na cidade satélite de Taguatinga, como um projeto piloto. O projeto conta com a atuação voluntária de sessenta agentes comunitários coordenados por uma equipe formada por uma juíza e funcionários do TJDF, com apoio do Ministério da Justiça, Ministério Público, Defensoria Pública e Faculdade de Direito da UNB.

Tal iniciativa teve como berço: o sonho de uma equipe que através de um ônibus adaptado para sala de audiências, uma juíza e alguns abnegados funcionários, partiram tais como atores mambembes da Idade Média, levando alegria ao povo. Só que a alegria que a equipe carregava no ônibus era a resolução dos problemas das comunidades carentes periféricas do DF que não tinham acesso e sequer sabiam de seus direitos à Justiça.

Aquela pequena equipe não sabia da grandiosidade do bem que distribuía. Mas tinha a certeza de que uma grande parcela da população não sabia nem tinha condições de submeter suas demandas à justiça formal.

Não imaginava aquela equipe no afã de levar um mecanismo alternativo de justiça à comunidade carente, que um dia fosse transformar em Política Pública com possibilidade de multiplicação em todos os rincões do país.

Assim, rapidamente, o projeto, através do TJDFT, do Ministério da Justiça, do PNUD, foi se consolidando com o nome de “Justiça Comunitária” e é hoje uma realidade já implantada em Taguatinga, Ceilândia e Samambaia, todas no Distrito Federal devendo ser implantadas em futuro próximo em todas as circunscrições do DF.

Fundamenta-se o programa nos procedimentos alternativos ao processo judicial, baseados na Mediação e composição de conflitos, que recebe a recomendação da ONU, conquanto o acesso à Justiça é um direito fundamental. E o sistema alternativo de resolução de conflitos, não é substitutivo do acesso ao Poder Judiciário, mas um complemento que pode ajudar a produzir novos espaços destinados a promover a gestão social de interesses antagônicos dentro de regras concernentes ao Estado de Direito e aos direitos essenciais dos cidadãos.

A equipe pioneira com o juizado itinerante que de 1999 a 2001 levou a Justiça a vários cantos do DF, percebeu que era preciso desenvolver na comunidade através de pessoas comuns que partilhassem o código de valores e a linguagem comunitária e desta forma, pudessem fazer as necessárias traduções. Delineava, assim, o primeiro esboço do Projeto Justiça Comunitária (FOLEY, 2008).

O programa conta com sessenta agentes comunitários, que na qualidade de membros das comunidades nas quais atuam, compartilham a linguagem e o código de valores próprios.

Os agentes são credenciados junto ao programa por meio de um processo de seleção, através de uma equipe psicossocial e após iniciam uma capacitação permanente

junto ao Centro de Formação e Pesquisa em Justiça Comunitária do TJDFT, onde recebem noções básicas de direito, treinamento em mediação comunitária, animação de redes sociais, além da participação nos debates de direitos humanos.

A atuação dos agentes comunitários é acompanhada por uma equipe interdisciplinar composta de advogados, psicólogos, servidores de apoio administrativo, um artista e uma juíza que coordena o programa. As atividades desenvolvidas pelos agentes comunitários são as seguintes: informação jurídica; mediação comunitária; formação ou animação de redes sociais, que consiste em encaminhamento às redes existentes.

Ao desenvolver essas atividades o programa Justiça Comunitária tem por pretensão a transformação de comunidades fragmentadas em espaços abertos para o desenvolvimento do diálogo, da auto-determinação, da solidariedade e da paz social.

Cada agente comunitário atua na área adjacente ao seu local de moradia atendendo as demandas individuais e/ou coletivas que lhe forem apresentadas diretamente pelos cidadãos ou encaminhadas pelo centro comunitário respectivo.

O local de atuação dos agentes comunitários é a comunidade e seus inúmeros espaços públicos, não necessariamente estatais, e privados que podem acolher as atividades desempenhadas pelos agentes comunitários, sejam elas as sessões de mediação, sejam as reuniões na comunidade.

O Centro Comunitário de Justiça e Cidadania é um espaço de convergência para que os agentes comunitários possam se encontrar, partilhar experiências além de confraternizar.

### 3.6. EXPERIÊNCIA DA MEDIAÇÃO FORENSE NO TJDFT

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios adotou a Mediação Forense, pela primeira vez através da Resolução Nº 02 de 22 de Março de 202, que instituiu O Programa Estímulo à Mediação.

O art.3º da citada resolução Nº 02 criou, no âmbito da Corregedoria do TJDFT o Serviço de Mediação Forense- SEMFOR, com atribuições de coordenar, planejar, apoiar executar e avaliar as atividades integrantes do Programa de Estímulo à Mediação.

O Projeto-Piloto foi implantado em Taguatinga-DF, atendendo, no início, a duas Varas Cíveis e duas de Família, sendo ampleado às demais Varas Cíveis e de Família em Taguatinga, devido ao êxito do projeto.

Posteriormente foi criado o Centro de Resolução Não Adversarial de Conflitos CRNC, mediante a Portaria GPR Nº 406 de 15 de junho de 2007, com competência para coordenar as ações relativas ao Programa de Estímulo à Mediação.

O Sistema Múltiplas Portas de Acesso à Justiça, instituído pela Resolução Nº 05 de 05 de Maio de 2009, tem como objetivo disponibilizar a implantação de um sistema que ofereça possibilidades abrangentes de construção do consenso tornando a prestação jurisdicional mais ágil e efetiva, além de reduzir o número de conflitos judiciais.

Dirigido por um Colégio de Magistrados, o Sistema Múltiplas Portas de Acesso à Justiça é composto pelas seguintes unidades:

- I. Coordenadoria do Sistema Múltiplas Portas de Acesso à Justiça.
- II. Núcleo de Apoio ao Programa Justiça Comunitária.
- III. Centro de Formação e Pesquisa em Justiça Comunitária
- IV. Serviço de Apoio ao Programa Justiça Restaurativa
- V. Serviço de Apoio à Central do Idoso.

## VI. Serviço de Apoio aos Núcleos de Mediação Cível e de Família

O Serviço de Apoio aos Núcleos de Mediação Cível e de Família- SERMEC, atualmente funciona em Taguatinga-DF, juntamente com o Núcleo de Mediação Cível e Família. Foram designadas duas coordenadoras para o Serviço, que também fazem parte do Colégio de Magistrados.

O SERMEC é acionado, a critério do magistrado, como gestor do processo. O juiz decide de ofício, ou a requerimento das partes, sobre a remessa dos autos, quando a mediação se mostrar mais adequada para a resolução do caso concreto.

Os autos são enviados ao SERMEC para extração dos dados básicos do processo, assim como das informações pessoais das partes e respectivos patronos, como endereços e telefones, com a finalidade de estabelecer os contatos necessários à realização das sessões de mediação.

Cabe ao SERMEC designar a sessão de mediação e convidar as partes para comparecerem, acompanhadas, ou não de advogados. Os advogados são comunicados sobre os dias, horários e locais das sessões. As partes e seus patronos são cientificados sobre a data e horário da sessão por qualquer meio eficaz e idôneo de comunicação.

Celebrado o acordo, é lavrado o Termo de Transação o qual, depois de assinado pelo mediador, pelas partes e pelos advogados presentes, é encaminhado ao juízo de origem para avaliação e homologação. Caso não haja o acordo é expedida Certidão Negativa de acordo, retornando os autos à origem para ter prosseguimento do processo.

Como não existe lei em vigor, regulamentando o processo de mediação forense, optou-se pela adoção de um modelo constituído pela combinação de regras constantes da obra O Processo de Mediação, de Christopher W. Moore, com as constantes do

Manual de Mediação Judicial, coordenado Por André Gomma Azevedo (Min. Da Justiça, 2009).

A mediação é exercida por mediadores voluntários, recrutados entre magistrados aposentados, e servidores ativos e inativos do TJDFT, com formação superior na área das Ciências Humanas, preferencialmente em Direito, com vocação e aptidão para mediação de conflitos e capacitação em curso de formação e treinamento de mediadores (MARCIA TEREZINHA, 2010, apostila).

A mediação como forma de resolução de conflitos quer seja institucionalizada no âmbito dos tribunais, quer seja através de centros comunitários, ou de organizações privadas, é uma realidade. As próprias partes encontram a solução do conflito da maneira que melhor lhes convém, tendo para auxiliá-las no diálogo, o mediador. É um processo rápido e barato, cujos meios de acesso é facilitado pela sua característica informal, o que o torna acessível a qualquer cidadão. A mediação é ainda pouco conhecida, falta maior divulgação para que a sociedade possa usufruir e cobrar do Poder Público, no sentido de se estender essa realidade a todo cidadão e que não fique adstrita somente como projeto piloto inovador em um ou mais tribunal, mas que se estenda a todos os rincões desse imenso país.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou descrever a mediação de conflitos a partir da origem do conflito, que iniciou com a própria origem do homem. Sua evolução e até em que ponto ele se encontra enraizado nas nossas vidas, que sequer percebemos que fazemos acordos, cedemos ou transigimos na família, na escola, no trabalho, na vizinhança. Como as questões básicas que levam as pessoas a entrar em conflito, como seus valores e motivações, suas aspirações e objetivos; a questão ou questões entre pessoas, entre a coletividade ou nações.

O ciclo de repetição dos conflitos é como um moto perpetuum vez que um conflito termina, outro surge em seu lugar.

Como o conflito muitas vezes possibilita mudanças sociais e o aperfeiçoamento individual.

A conceituação do conflito sob a visão de vários autores, como era resolvido na antiguidade pelo poder do mais forte até chegar ao nível de resolução pelo Estado. Bem como o caminho buscado para as formas alternativas de resolução da controvérsia.

A crise do Judiciário que reflete um complexo problema de natureza estrutural, tecnológico, de escassez de recursos e deficiência de formação dos operadores da justiça, agravada pela demanda cada vez maior dos envolvidos nos pólos das relações jurídicas.

A mediação à luz de vários autores, as características peculiares da mediação, como a privacidade, a economia financeira no que se refere as custas, oralidade que permite às partes debaterem o problema, a informalidade durante todo o processo. E como é possível através da mediação, reaproximar as partes, o que não acontece na jurisdição tradicional.

As diferenças entre os demais mecanismos de resolução de conflitos, bem como as formas e estágios.

A trajetória da mediação desde a época que surgiu, onde, quais países que a adotaram logo no início e como chegou até nós.

Mostrou como a mediação vem se confirmando como uma das mais excelentes formas de condução e resolução do conflito.

Falou-se do mediador como instrumento necessário na mediação, como conduz a sessão de mediação através de técnicas específicas com suas ferramentas próprias. Procurou mostrar que o mediador tem um treinamento específico e continuado.

Que para ser mediador é necessário conhecimentos jurídicos e técnicos, sendo um facilitador da comunicação, promove o diálogo entre as partes, mediante a redução das hostilidades, facilitando para que elas encontrem uma solução ao conflito, que satisfaça aos interesses e necessidades delas mesmas.

Demonstrou como funciona a mediação forense em processos ajuizados em que é vislumbrada a possibilidade de acordo e pacificação das partes através da mediação .

Mostrou como a mediação comunitária fundamentada nos procedimentos alternativos ao processo judicial, baseados na mediação e composição de conflitos, exercida por agentes comunitários que são treinados e credenciados através de

capacitação permanente junto ao Centro de Formação e Pesquisa em Justiça Comunitária do TJDFT.

E finalmente como o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios-TJDFT instituiu a mediação forense, através de portarias, bem como os institutos para dar suporte à Justiça Comunitária.

## REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

AMARAL, Márcia Terezinha Gomes. O Direito de Acesso à Justiça e a Mediação. Rio de Janeiro. Lumen Juris. 2009.

APOSTILA do Curso de Formação e Treinamento de Mediadores Org. MARCIA TEREZINHA GOMES AMARAL Abril de 2010. Instituto Min. Luiz Vicente Cernicchiaro. Escola de Administração Judiciária. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

APOSTILA do Curso de Mediação de Conflitos via Internet- Saberonline (duração 10/03/2010 a 10/06/2010). De Belo Horizonte-MG

ARAÚJO, Adriano L; SILVEIRA, Anarita A; DYTZ, Karen I. Apud. José Luiz Bolzan de Moraes. Mediação e Arbitragem. Porto Alegre. Ed. Livraria do Advogado. 1999.

BERNARDINA DE PINHO, Humberto Dalla. Org. Teoria Geral da Mediação. Rio de Janeiro. ed. Lumen Juris Editora. 2008. p. 23.

BOLZAN DE MORAIS, José Luis. Mediação e Arbitragem- Alternativas à Jurisdição. Porto Alegre. Livraria do Advogado. 1999.

CALMON, Petrônio. Fundamento da Mediação e Mediação de Conflito. Rio de Janeiro. Ed Forense. 2007. p. 21.

CAPPELLETTI, Mauro. Problema de Reforma no Processo Civil nas sociedades Contemporânea . In Bolzan de Moraes, José Luis. Mdição e Arbitragem. Poto Alegre. Livraria do advogado. 1999.

COSTA, Alexandre Araújo- Cartografia dos Métodos de Composição de Conflitos. Estudos em Arbitragem , Mediação e Negociação.org. por André Gomma de Azevedo. Brasília. Ed. Grupo de Pesquisa. 2004. p. 161-201.

DEUTSH, Norton. A Resolução do Conflito: Processos Construtivos e Destrutivos in: Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Org. por André Gomma de Azevedo. Brasília. Ed. Grupo de Pesquisa. V. 3. 2004. P. 29-98.

FOLEY, Glauca Falsarella. Org. Relato de Uma Experiência- Programa Justiça Comunitária Do Distrito Federal. Brasília. Ministério da Justiça . Secretaria de Reforma do Judiciário. 2008.

GOMMA DE AZEVEDO, André. Autocomposição e Processos Construtivos in Estudo e Arbitragem.

GOMMA DE AZEVEDO, André. Manual de Mediação Judicial. Brasília, Ministério da Justiça/PNUD. 2009.

MOORE, Christopher Wtica . Apud RODRIGUES JUNIOR,Walsir Edson. A Prática da Mediação e o Acesso à Justiça. Belo Horizonte. 2007. p.41.

MOORE, Christopher W. O Processo de Mediação.Tras. Magda França Lopes. Porto Alegre. Ed. Art Med. 1998

Revista do Advogado de 14.03.2005. Justiça e Mediação Familiar. Parceria “Co-Parentalidade” Psicanálise e Mediação Meios efetivos de Ação. Eliana Riberti Nazareth. P. 54-57.

SALES, Lilia Maia de Moraes. Justiça e Mediação de Conflitos. Belo Horizonte. Ed. Del Rey. 2004.

SALES, Lilia Maia de Moraes. Artigo inserido na Biblioteca Online do curso de Mediação Saberonline. 2010.

SIX, Jean François. Dinâmica da Mediação. Trad. Ágida A. Barbosa. Eliana R. Nazaret e Gisele Groeninga. Belo Horizonte. Del Rey. 2001.