



UEPB
Universidade
Estadual da Paraíba



ESMA
PARAÍBA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ- REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA CURSO DE
ESPECIALIZAÇÃO
EM MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS

ANA PRISCILA COELHO MARINHO SILVA

DESAFIOS DO PODER JUDICIÁRIO EM RELAÇÃO À APLICABILIDADE DOS
MECANISMOS DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

CAMPINA GRANDE

2018

ANA PRISCILA COELHO MARINHO SILVA

**DESAFIOS DO PODER JUDICIÁRIO EM RELAÇÃO À APLICABILIDADE DOS
MECANISMOS DA CONCILIAÇÃO E DA MEDIAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Meios Consensuais de Soluções de Conflitos promovida pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) em parceria com a Escola Superior de Magistratura (ESMA), como requisito parcial à obtenção do título de especialista em Meios Consensuais de Soluções de Conflitos.

Orientadora: Prof. Ma. Maria Cezilene Araújo de Moraes.

CAMPINA GRANDE

2018

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586d Silva, Ana Priscila Coelho Marinho.
Desafios do poder judiciário em relação à aplicabilidade dos mecanismos da conciliação e mediação [manuscrito] / Ana Priscila Coelho Marinho Silva. - 2018.
52 p.
Digitado.
Monografia (Especialização em Meios Consensuais de Solução de Conflitos) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, 2019.
"Orientação : Profa. Ma. Maria Cezilene Araújo Moraes, Departamento de Direito Público - CCJ."
1. Conflito. 2. Acesso à justiça. 3. Sistema multiportas. 4. Conciliação. 5. Mediação. I. Título
21. ed. CDD 347.09

ANA PRISCILA COELHO MARINHO SILVA

**DESAFIOS DO PODER JUDICIÁRIO EM RELAÇÃO À APLICABILIDADE DOS
MECANISMOS DA CONCILIAÇÃO E DA MEDIAÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-graduação em Meios Consensuais de Solução de Conflitos da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) em parceria com a Escola Superior da Magistratura (ESMA) como requisito parcial à obtenção do título de especialista em Meios Consensuais de Soluções de Conflitos.

Aprovado em: 30 / 11 / 18

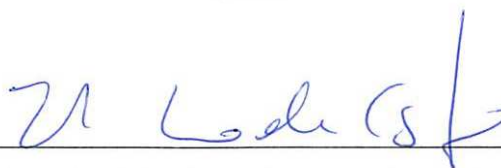
BANCA EXAMINADORA



Prof. Ma. Maria Cezilene Araujo Moraes (Orientador)
UEPB



Prof. Me. Camilo de Lélis Diniz de Farias (Examinador)
UEPB



Prof.ª Me. Vinicius Leão de Castro (Examinador)
UEPB

Dedico este trabalho a todos que acreditam e sonham com uma justiça mais humana, igualitária e justa pois, somente com a união e empenho de todos podemos pacificar a sociedade.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus que guiou e iluminou meus caminhos e me sustentou até aqui me dando forças e ânimo, toda honra e toda glória dou ao Senhor por mais essa benção alcançada.

Agraço aos meus pais: Paulo Roberto e Ascendina Coelho, pela educação que me deram e por sempre estarem ao meu lado tanto nas alegrias, quanto momentos difíceis; amo vocês.

À minha melhor amiga e irmã: Ana Paula Marinho, por todo amor e apoio que deu aos meus estudos.

Agradeço também a Romeu Marinho, que sempre me fez companhia.

A minha orientadora, Ma. Maria Cezilene de Araújo Morais que desde o início acreditou no meu trabalho, dando valiosas contribuições para o andamento da monografia.

Aos professores do Curso de Especialização: Nayara Queiroz, André Feitosa, Bruno Isidro, Katiane América, Fernanda Brandão, Thalles Azevedo, Luciano Nascimento, Ângela Ramalho, Rosimeire Ventura, Camilo Diniz, Karyne Soares, Maria Cezilene e Henrique Lenon por compartilharem seus conhecimentos e contribuírem com a minha formação.

Aos meus amigos do curso: Thayse Villar, Janeclene Lázaro, Joseane Flor, Gildásio Pinheiro, Nívea Souto, Ismênia Cavalcante e Sunaly Moura, em especial, Ingrid Viana amiga desde a infância, Leonam Amitaf, Elbert Catão, Wenio Catão, Heriberto Melo, Adriana Marques, Thais Mulatinho e Elizabeth Salles, pela amizade e informações trocadas. Todos os momentos de convivência juntos foram enriquecedores, como ser humano e profissional.

Aos meus amigos Joselma Lacerda, Adeilton Rolim e Roseli Jung que tanto me acolheram e partilharam sua paixão pelos meios autocompositivos e experiência prática nas áreas de conciliação e de mediação comigo, foi uma honra e uma alegria tê-los conhecido.

À Ana Teberge e Vera Pontes funcionárias da Escola Superior de Magistratura por todo o carinho e atenção conferidos a minha pessoa.

O meu muito obrigada a todas as pessoas que promovem a concórdia e constroem pontes aproximando as pessoas, ao invés de cavar abismos; quando uma pessoa é pacificadora, ela se torna parecida com Deus.

Devemos promover a coragem onde há medo,
promover o acordo onde existe conflito, e
inspirar esperança onde há desespero.

Nelson Mandela

RESUMO

O conflito é um elemento da vida inerente a todas as relações interpessoais, a partir disso, trata-lo de maneira adequada, com o emprego correto das técnicas e princípios consensuais tem o poder de harmonizar as relações, aproximar as pessoas e de ser fonte de amadurecimento. Porém, a efetiva atuação dos terceiros facilitadores nem sempre atende aos requisitos mínimos para a condução adequada da sessão e conseqüentemente não produz resultados satisfatórios. Então, para desenvolver o trabalho de maneira mais eficaz é preciso uma equipe técnica experiente e treinada, com liberdade para agir com independência e autonomia, duração razoável da sessão e ambiente acolhedor. Nesse sentido, o objetivo da presente monografia é analisar as contribuições legislativas e doutrinárias na área dos métodos adequados de soluções de conflitos, bem como avaliar os processos heterocompositivos e autocompositivos e identificar defeitos procedimentais com objetivo de otimizar o direito fundamental de acesso à justiça célere e eficiente oferecido a toda pessoa de modo a garantir a paz e a justiça social. O trabalho foi realizado a partir de pesquisa de natureza bibliográfica e documental aplicável ao objeto pesquisado, com vistas a reunir o conteúdo teórico que forneceu material para a elaboração monografia, analisando posteriormente o desenvolvimento na prática das sessões judicializadas, possibilitando familiaridade com o assunto. A presente pesquisa aplicada se justifica pela necessidade de gerar conhecimento a respeito de técnicas e princípios autocompositivos para a aplicação prática dirigida à solução de problemas diagnosticados no desenvolvimento das sessões de mediação e conciliação e por meio deste trabalho pode-se perceber a necessidade de disseminação dos benefícios desses mecanismos para a população. A tendência é de cada vez mais o sistema multiportas ganhar espaço no Brasil, como já vem ocorrendo em países desenvolvidos, e o Conselho Nacional de Justiça vem desempenhando muito bem o importante papel de estimular e implementar os meios consensuais de resolução de contendas, com vistas a se distanciar da cultura do litígio e da sentença para se aproximar da cultura de paz e do diálogo.

Palavras-chaves: Conflito. Acesso à justiça. Sistema multiportas. Conciliação. Mediação.

ABSTRACT

Conflict is an element of life inherent in all interpersonal relationships. From this, treating it properly, with the correct use of consensus techniques and principles, has the power to harmonize relationships, to bring people together and to be a source of maturation. However, the effective performance of the third facilitators does not always meet the minimum requirements for proper conduction of the session and consequently does not produce satisfactory results. So to develop the work more effectively you need an experienced and trained technical staff, with freedom to act with independence and autonomy, reasonable length of session and warm environment. In this sense, the objective of this monograph is to analyze the legislative and doctrinal contributions in the area of the appropriate methods of conflict resolution, as well as to evaluate the heterocompositive and autocompositive processes and to identify procedural defects with the objective of optimizing the fundamental right of access to justice fast and efficient manner offered to every person in order to guarantee peace and social justice. The work was carried out based on a bibliographical and documentary research that was applicable to the researched object, aiming to gather the theoretical content that provided material for the monograph elaboration, analyzing later the development in the practice of the judicial sessions, allowing familiarity with the subject. The present applied research is justified by the need to generate knowledge about self-composed techniques and principles for the practical application directed to the solution of problems diagnosed in the development of the sessions of mediation and conciliation and through this work it is possible to perceive the necessity of dissemination of the benefits of these mechanisms for the population. The tendency is increasingly for the multiport system to gain space in Brazil, as has already been happening in developed countries, and the National Council of Justice has been performing very well the important role of stimulating and implementing consensus-based means of dispute resolution, with a view to distance themselves from the culture of litigation and sentencing in order to approach the culture of peace and dialogue.

Keywords: Conflict. Access to justice. Multiport system. Conciliation. Mediation. Facilitator. Autocompositive techniques. Principles.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	PERSPECTIVA HISTÓRICA DOS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS COMO MEIO DE ACESSO À JUSTIÇA	12
2.1	ACESSO À JUSTIÇA.....	16
2.2	SISTEMA MULTIPORTAS.....	21
3	A FIGURA DO MEDIADOR E DO CONCILIADOR	26
3.1	DEFINIÇÃO E COMPARAÇÃO ENTRE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO.....	29
3.2	ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES	32
4	CRIAÇÃO DOS CEJUSCS E TÉCNICAS AUTOCOMPOSITIVAS	38
5	CONCLUSÃO	48
	REFERÊNCIAS	50

1 INTRODUÇÃO

O acesso à justiça, um direito fundamental e de legitimação universal, está assegurado no inciso XXXV da Constituição Federal de 1988, ficando a cargo do Estado fornecer para o corpo social meios adequados de solucionar suas lides. Tendo em vista que o acesso à justiça não é meramente protocolar uma petição no judiciário, tampouco apenas obter uma resposta do juiz, devem ser levadas em consideração as perspectivas econômicas, a tempestividade e a efetividade da prestação do serviço para alcançá-la.

A prática da justiça tradicional enfatiza a busca por ganhadores e perdedores, em ambientes formais, burocráticos, produzindo sentenças tardias, com custo alto e elevado grau de complexidade. Em muitos contextos a prestação jurisdicional não é a forma mais adequada para administrar os conflitos, tendo como alternativas à disposição das partes a conciliação e a mediação, a negociação e a arbitragem, sendo as duas primeiras enfoques desta monografia.

Considerando que o conflito é inerente ao ser humano que vive em sociedade, em virtude de divergência de opiniões e diferentes visões de mundo, é necessário que o indivíduo desenvolva suas habilidades de lidar com o conflito para que haja o menor desgaste possível. É esta uma das funções do conciliador e do mediador, ao conduzir o diálogo em uma sessão, sendo seu papel empoderá-lo, de modo que ele se sinta capaz de resolver seus conflitos, em virtude de ser o maior interessado na causa, ao invés de delegar essa função a terceiros, tornando-se, assim, uma pessoa mais consciente da maneira correta de se expressar e de se portar diante de um conflito.

A conciliação e a mediação trazem consigo mudança de paradigmas, uma transição de um direito imposto para um direito dialogado, adaptável ao caso concreto, na busca de um consenso que beneficie todas as partes, não existindo mais ganhadores e perdedores. Todos os envolvidos ganham, restaurando assim o sentimento de justiça e aumentando o grau de satisfação porque chegaram a uma solução de maior qualidade, construída por pessoas as quais ampliaram o seu campo de visão sobre o fato delituoso e agora, mais conscientes e empoderadas, terão grande probabilidade de cumprirem o acordado.

É possível dizer que, quando os meios consensuais de soluções de conflitos surgiram, tinham o condão de serem alternativos ao Poder Judiciário, entretanto, tomaram magnitude em virtude da sua relevante contribuição na pacificação social e foram introduzidos no âmbito jurídico de forma a complementar os meios de resoluções já postos, restando claro sua necessária coexistência harmônica.

Vale ressaltar que, apesar das Resoluções Alternativas de Conflitos não serem institutos novos no mundo, apenas em 1970 ganharam destaque global nos Estados Unidos da América – EUA –; já no Brasil, se deu em 1990, podendo-se notar, então, que já existem a um bom tempo. No Brasil do Século XX, houve a intensificação dos tratamentos adequados dos conflitos com o advento da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, quando houve maior dedicação a essa prática e seu campo de atuação se tornou mais amplo; demonstrando ser um indício de uma crise do modelo de justiça tradicional de gerir as contendas sociais.

No entanto, na prática há muitos desafios encontrados na aplicação desse instituto na seara do judiciário, sobretudo em razão de pouco pessoal especializado para atuar como conciliador e mediador, o que pode ser notado na falta de conhecimento das técnicas de facilitação do diálogo, como também dos princípios norteadores do instituto; colaboração insuficiente dos demais sujeitos do direito, sobretudo dos advogados e prepostos de empresas; falta de triagens dos casos que são destinados a audiência, tempo reduzido para desenvolver um bom trabalho e escassa compreensão das partes da importância da conciliação.

Portanto, a problemática acaba girando em torno da escassa noção da sociedade sobre as vantagens dos meios autocompositivos, também da inapropriada aplicabilidade de técnicas e princípios e falta de tempo hábil para desenvolvimento do terceiro facilitador do diálogo. Com este trabalho busca-se encontrar meios para sanar tais dificuldades elencadas.

Ademais, o presente texto objetiva contribuir para um melhoramento da eficácia das conciliações e das mediações, e no aumento do grau de satisfação das pessoas envolvidas em conflitos, através da identificação de possíveis falhas na aplicação dos mecanismos de autocomposição e disseminação de informações a respeito da importância para pacificação social da conciliação.

Para tanto, analisaremos o conjunto de normas jurídicas brasileiras e manual de orientação do CNJ, para verificar os avanços e lacunas ainda existentes na conciliação, bem como estudaremos doutrinas e artigos científicos relacionadas ao tema para melhor entender o assunto e encontrar os meios para enfrentar as dificuldades diagnosticadas. Além disso, buscaremos entender as técnicas e os princípios norteadores da conciliação para melhor executá-los.

Como é de curial sabença, a sociedade atual tem o tempo como um recurso escasso e não renovável, fazendo com que almeje por soluções de litígios eficazes, de baixo custo, com menos produções de provas, menos formalismo, e, conseqüentemente, sejam resolvidas com

maior rapidez. O contexto histórico, social e econômico vem mostrando que os meios autocompositivos são os que melhor satisfazem as necessidades urgentes da população.

Estes são uns dos pontos que constituem a essência deste trabalho e que tem a sua relevância justificada na necessidade inadiável de disseminação cultural deste instituto, o que pode gerar mudança de hábito nas pessoas diante do conflito, permitindo-as lidar de maneira mais consciente, madura e com menos danos frente ao conflito.

A melhor maneira dos meios autocompositivos alcançarem as pessoas é no momento da audiência, conduzindo-a da melhor maneira possível, pois a satisfação das partes é o principal meio de divulgação, podendo transformar a experiência vivida pelos conflitantes, repercutindo assim, na maneira da sociedade se relacionar. Este é, portanto, o foco da presente pesquisa, contribuir cientificamente para o aperfeiçoamento da conciliação e da mediação, propagando a maneira correta de se conduzir os procedimentos com a devida aplicação das técnicas e princípios norteadores.

2 PERSPECTIVA HISTÓRICA DOS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS COMO MEIO DE ACESSO À JUSTIÇA

Os meios autocompositivos de soluções de conflitos surgiram desde o início da formação das sociedades, quando não existia uma organização de Estado, tampouco uma legislação para servir de orientação para a conduta humana. Neste contexto, para que os conflitos não fossem resolvidos através da força e para melhorar o convívio em coletividade, a própria população buscou, através do diálogo, dirimir seus conflitos, na busca de chegar a um consenso. Para obter uma solução mais imparcial, portanto, escolhiam terceiros para auxiliá-los, comumente os líderes religiosos, por receberem instrução divina, ou aos mais velhos, por possuírem mais conhecimento dos usos e costumes da região, devendo ambas intervenções serem fundamentadas.

Há relatos Bíblicos que revelam a existência desses institutos há aproximadamente 2000 a 1790 a.c., época estimada em que viveu Jacó, como é mostrado no livro de Gênesis, capítulo 31, versículos 36 ao 44, que relata uma discussão entre Jacó e Labão na qual os parentes de ambos deveriam estar presentes para ajudar na chegada de um acordo, como pode-se notar na seguinte passagem:

- 36: **Jacó ficou irado e queixou-se a Labão:** Qual foi meu crime? Que pecado cometi para que você me persiga furiosamente?
 37: Você já vasculhou tudo o que me pertence. Encontrou algo que lhe pertença? **Então coloque tudo aqui na frente dos meus parentes e dos seus, e que eles julguem entre nós dois.**
 44: **Façamos agora, eu e você, um acordo** que sirva de testemunho entre nós dois. (BÍBLIA, 2000, grifo nosso).

Também são encontradas na Bíblia várias outras menções a respeito da conciliação. Os próprios ensinamentos de Jesus Cristo no livro de Mateus, capítulo 5, versículos 9, 23 e 24, escrito antes da queda de Jerusalém em 70 d.c., podem ser utilizados como referenciais históricos do povo romano, que os orientam a serem pessoas pacificadoras e se reconciliarem com seu irmão em caso de desavença, conforme trechos abaixo:

- 9: Bem-aventurados os pacificadores**, porque eles serão chamados filhos de Deus;
23: Portanto, se trouxeres a tua oferta ao altar, e aí te **lembrares de que teu irmão tem alguma coisa contra ti,**
24: Deixa ali diante do altar a tua oferta, e vai **reconciliar-te primeiro com teu irmão** e, depois, vem e apresenta a tua oferta. (BÍBLIA, 2000, grifo nosso).

A aglomeração de pessoas na geração dos primeiros povoados deu origem a conflitos pela contraposição de ideias entre duas pessoas ou mais, o que pode ocorrer nas mais diversas áreas da vida: pessoal, social, familiar, profissional ou crenças religiosas. Ou seja, é natural do ser humano entrar em conflito porque fomos criados em realidades diferentes uns dos outros e, ao optarmos em viver em sociedade, o encontro com o outro traz à tona pensamentos diferentes que resultam em desentendimentos frequentes. Por outro lado, também é natural que os indivíduos recorram a terceiros, por eles não estarem emocionalmente envolvidos no conflito e serem capazes de pensar com mais clareza.

No princípio, quando as pessoas envolvidas em contendas tinham o desejo de resolver o conflito, era possível se conciliarem com a intervenção ou não de um árbitro, entretanto, com o passar do tempo e do aumento da população e da complexidade das relações, os conflitos se proliferaram, dificultando assim a implementação desse instituto.

Nesse contexto, gradativamente a justiça privada foi perdendo espaço para a justiça pública até que o Estado pegou para si o *jus puniendi*. Com tal titularidade, o Estado passou a impedir o cidadão de usufruir do poder de autotutela, passando ele mesmo a regular as relações dos indivíduos, elaborando leis e regras para resguardar direitos que, quando violados, impõem punição aos responsáveis, dando compensação proporcional ao direito transgredido.

A título de exemplo, podemos citar a civilização chinesa, que há cerca de 4.000 anos tem desenvolvido a mediação de conflitos, e na atualidade tem em seus quadros de auxiliares da justiça mais mediadores do que advogados, possuindo 10 milhões de mediadores para 110.00 advogados. A população acredita ser vergonhoso entrar com uma demanda judicial antes de tentar resolver a situação amigavelmente através de um meio autocompositivo. A mediação e a conciliação estão enraizados na cultura e nos costumes do seu povo (JUNG, 2018, p. 29).

O surgimento legislativo da conciliação no Brasil se deu em 1824 com a primeira Carta Constitucional brasileira, no período Imperial, na qual em seus artigos 161 e 162 proibia começar processo judicial sem previamente intentar meio de reconciliação. Nos anos que se sucederam muitos foram os impulsos legais sobre o tema, o art. 23 do Decreto n. 737 de 1850, que deu início a regulamentação Processual no país, foi um deles, entretanto, não foram suficientes para a conciliação se consolidar no Estado, tanto é verdade que em 1890 o decreto 359 aboliu as leis que exigiam a tentativa de conciliação.

Só em 1891 que a conciliação voltou a ser estipulada nas Constituições estaduais que assim o quissem, devido concessão das Constituições Federais de 1891 e 1934 para os

Estados legislarem, e apenas nas Cartas Magnas Federais de 1937 e 1946 houve o retorno da figura do conciliador para contribuir com a justiça no âmbito nacional. Posteriormente, a Constituição de 1967 regrediu nesse quesito, tornou a ser facultativo aos Estados legislarem sobre a conciliação. Enfim, a sétima e última Constituição brasileira, datada de 1988, devolveu o status constitucional a conciliação.

Conclui Bacellar (2012):

Ainda que, desde o preâmbulo da atual Constituição da República de 1988 e por todas as legislações anteriores e posteriores à Constituição, tenha ocorrido um incentivo constante à realização da conciliação, tem prevalecido, no Brasil, a cultura do litígio, a cultura da guerra, da adversidade, e as pessoas, como vimos, preferem buscar o Poder Judiciário a tentar diretamente resolver seus litígios. (BACELLAR, 2012, p. 84).

Como se vê, apesar de no Brasil os meios autocompositivos de solução de conflitos, quais sejam: conciliação, mediação e negociação, estarem em fase de implementação, de conscientização da sociedade sobre seus benefícios, de capacitação dos terceiros facilitadores, de estruturação adequada para oferecer serviços de qualidade e avançando na área legislativa específica; eles não são institutos novos no mundo. Então, porque só no final do Século XX voltou-se a utilizar esses mecanismos? Ao que parece a volta do uso dos meios alternativos se deu pela instalação de uma crise na justiça tradicional.

O processo judicial conduzido por um juiz aprovado em concurso público tem como finalidade da jurisdição do Estado a paz social. O magistrado tem o dever de tentar conciliar as partes, a qualquer tempo, conforme disposições do novo Código de Processo Civil de 2015. Quando as próprias partes chegam a um acordo que beneficie ambas, há economia processual, maior grau de satisfatividade entre os envolvidos, menos desgaste emocional, resolução em menor tempo e mais chances do acordo ser cumprido do que se fosse imposto por um julgador, devido o seu comprometimento na construção da solução.

O Conselho Nacional de Justiça está atento a essa necessidade de adaptação do Judiciário para melhor absorver os meios consensuais de soluções de conflitos, com a pretensão de tornar a autocomposição prioridade, e estimular os servidores, os operadores do direito e a população à prática de ações conciliatórias. Também há grande interesse deste conselho na qualificação profissional e na disseminação de informação sobre o assunto, por meio de cartilhas, palestras e redes sociais para fomentar a mudança de mentalidade da sociedade. Por tal motivo, está à frente do movimento de conscientização e aprimoramento do âmbito jurídico em prol da conciliação, lançando no ano de 2016 o projeto Conciliar é Legal e

desenvolveu desde 2006 a Semana Nacional da Conciliação, que segundo o CNJ ela se trata de:

Uma campanha de mobilização, realizada anualmente, que envolve todos os tribunais brasileiros, os quais selecionam os processos que tenham possibilidade de acordo e intimam as partes envolvidas para solucionarem o conflito. A medida faz parte da meta de reduzir o grande estoque de processos na justiça brasileira. (BRASIL, 2014).

Nesse contexto, merecem destaque as normas infra legais: Recomendação 50/2014, que “Recomenda aos Tribunais de Justiça, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais Regionais Federais a realização de estudos e de ações tendentes a dar continuidade ao Movimento Permanente pela Conciliação.” e a Resolução 125/2010, importante política pública implementada, cuja disposição é sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do poder judiciário, e mais recentemente, em 20 de setembro de 2016, a Resolução 174 do TST tratando sobre as políticas judiciárias de soluções autocompositivas de conflitos na Justiça do Trabalho.

Ademais, também ficou claro o mesmo anseio no novo CPC, com a Lei nº 13.105, senão vejamos: em seus arts. 3º e 4º, estimulando a solução consensual e a busca pela duração razoável do processo, incluindo a atividade satisfativa; art. 149, em que reconheceu o papel dos conciliares e mediadores judiciais como auxiliares da justiça; art. 165, que descreve o modo de atuação preferencial para os mediadores e os conciliadores, determina a criação de Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos, os CEJUSC’s; e art. 334, que restringe as faltas em audiências, delimitando, inclusive, multa pelo não comparecimento injustificado. Sendo reservada a seção 5, exclusivamente, para os conciliadores e mediadores judiciais no capítulo destinado aos auxiliares à justiça, ou seja, confere grande importância à mediação e conciliação.

E por fim, a Lei de Mediação nº 13.140, também de 2015, mas com vigência posterior ao NCPC, que veio aprofundar as regras de atuação do mediador, ratificar as regras da Resolução 125 do CNJ, e modificar em parte alguns dispositivos a respeito do mediador.

Todos os dispositivos supracitados formam um conjunto de avanços significativos na área, entretanto, de nada vale o estímulo legislativo se o pessoal designado para as funções de conciliador e mediador não forem preparados para facilitar o acordo, se as salas de audiência não forem devidamente preparadas para proporcionar um ambiente psicologicamente favorável e as pautas sejam elaboradas sem reservar o tempo necessário para o fluir do

diálogo, de fundamental importância para discutir o que motivou a ação, discutir as propostas e se construir um acordo.

2.1 ACESSO À JUSTIÇA

Muito se questiona entre os estudiosos e operadores do direito sobre o efetivo acesso à justiça. A carta magna do nosso país coloca, em seu art. 5º, XXXV, o direito ao acesso a justiça no patamar de fundamental, ou seja, é um direito básico individual e social universal ao humano, como também uma maneira de promover a democracia. A legislação garante salvaguardar seu amplo acesso, pois “a Lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988), mas será que na atual conjuntura do nosso processo judicial esse direito é concretizado?

A princípio, faz-se mister definir o que se entende por acesso a justiça, a existência da estrutura do judiciário com servidores públicos para atender a população e fazer a máquina funcionar, o próprio sistema e suas regras de atuação, possibilitando o ingresso de todos com uma petição ou contestação, e a produção de resultados através da resposta motivada do juiz a reinvidicação do seu direito.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988(CF/88) houve um crescimento expressivo do volume da demanda e da sua variedade, uma vez que ela é voltada “à garantia de direitos e é mais acessível, tanto do ponto de vista subjetivo (quem pode demandar) quanto do ponto de vista objetivo (direitos cuja proteção pode ser reclamada)” (RODOVALHO, 2014, p. 22).

No Brasil desde 1950, o advento da Lei nº 1.060 tem garantido assistência judiciária aos necessitados, sendo necessário preencher o requisito de não ter condições financeiras de custeio do processo sem prejuízo próprio ou de sua família e da assinatura de declaração afirmando ser pobre na forma da lei para ter justiça gratuita, conforme seu art. 4ª. Já no processo criminal a condição econômica não é levada em consideração desde que o acusado entre em juízo sem constituir advogado para representar seus direitos.

Só em 2015 que a referida lei foi revogada parcialmente pelo NCPC, o art. 4º foi substituído pelo art. 98 da Lei 13.105 e sua redação foi melhorada, incluindo a pessoa jurídica e a estrangeira, devendo a pessoa jurídica comprovar seus rendimentos, e, além disso, trouxe a novidade da justiça gratuita poder ser concedida parcialmente. Pode-se destacar também, dentre os progressos legislativos, a garantia de advogados pagos pelos cofres públicos, os

defensores públicos, o que está disposto no inciso LXXIV do art. 5º da CF/88 “o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos” (BRASIL, 1988).

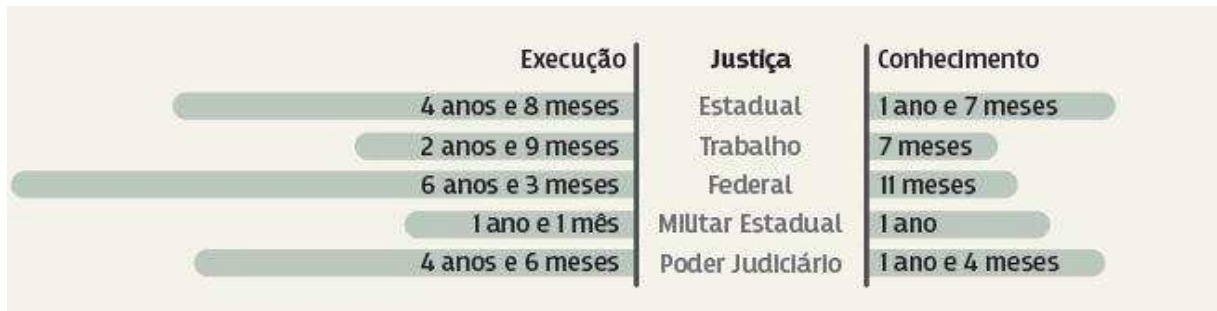
Entretanto, a realidade dos fóruns é diferente do esperado pelo legislador quando idealizou o direito ao acesso à justiça, há muitas barreiras a serem ultrapassadas até se alcançar um acesso satisfatório à justiça. Dentre elas, os gastos elevados com o processo, atuando como um funil para as pretensões dos cidadãos. Um bom exemplo são os honorários sucumbenciais destinados às partes vencidas, pois a incerteza de que o cliente ganhará a causa ou não traz consigo o temor do pagamento dos supracitados honorários, o que desestimula o seu ingresso ao judiciário.

O custo do Judiciário Brasileiro é outra dificuldade encontrada pois, de acordo com relatório do CNJ de 2017, a nossa justiça teve despesa no valor de R\$ 84,8 bilhões em 2016, e aumentou 0,4% em relação ao custo de 2015, sendo o maior volume gasto com os recursos humanos, ou seja, juízes e servidores públicos, o que repercute no valor das custas pagas pelos usuários.

Ainda no tocante aos problemas observados, temos a duração do processo, que não ocorre em tempo hábil, podendo durar anos. A demanda de processos que adentra ao Judiciário é muito superior à quantidade de funcionários a disposição na Justiça para dar andamento ao processo e, devido a nossa cultura do litígio, essa desproporcionalidade só aumenta. A demora na resposta do judiciário prolonga a angústia dos envolvidos no conflito que anseiam por se livrarem do processo e poderem seguir com suas vidas de modo tranquilo. Há claramente um desrespeito ao preceito constitucional da duração razoável do processo inserido no art. 5º, inciso LXXVIII que garante o direito a uma resposta jurisdicional rápida.

O CNJ faz um relatório anual chamado “Justiça em números”, nesse balanço datado de 2017 da justiça brasileira, com exceção do Superior Tribunal Federal, pode-se constatar que em 2015 haviam 76,9 milhões de processos, esse número subiu para 79,7 milhões no ano de 2016. O relatório mostra que “A taxa de congestionamento, que mede o percentual de processos em tramitação que não baixou durante 2016, permanece alta, com percentual de 73%. Isso quer dizer que foram solucionados apenas 27% de todos os processos”, ou seja, a cada mil processos distribuídos no Judiciário brasileiro, 730 ficaram retidos.

Em relação ao tempo médio da sentença nas fases de execução e conhecimento (em 1º grau), estima-se que a fase de execução demora três vezes mais tempo do que fase de conhecimento, vejamos o quadro comparativo entre as fases:

Figura 1 - Tempo médio da sentença na fase de execução e conhecimento, no 1º grau

Fonte: CNJ, 2017.

Como sabemos, a penalização extemporânea só gera sensação de impunidade e inconformismo social. A célebre frase do grande jurista Rui Barbosa, “Justiça tardia nada mais é do que injustiça institucionalizada” (Site O PENSADOR), que viveu entre os anos de 1849 a 1923, continua contemporânea.

É possível dizer, portanto, que a produtividade dos funcionários da justiça aumentou em contrapartida ao número de processos que, de igual modo, aumentou, conforme dados do relatório do CNJ:

Em 2016, cada juiz brasileiro solucionou 1,749 mil processos, mais de sete por dia. O número de casos sentenciados registrou a mais alta variação da série histórica. No último ano, o número de sentença e decisões cresceu 11,4%. Em 2016, magistrados e servidores conseguiram a marca de 30,8 milhões de casos julgados. (CNJ, 2017, p. 6).

E por essa razão, a demora na duração do processo também cresceu, portanto, essas contas do número de processos versus a quantidade de servidores não fecham. Se não houverem mudanças significativas no judiciário para melhorar essa realidade, estaremos nos encaminhando para falência.

Por conseguinte, o excesso de burocracia e formalidades no ambiente do Judiciário, no próprio rito processual, e o exagero de relatórios e metas a serem cumpridas só enrijecem a atuação dos servidores do Poder Judiciário, que oferecem atendimento pouco humanizado e qualidade do trabalho com baixa eficiência. Para se oferecer um trabalho de qualidade, a quantidade de trabalho não poderia ser demasiadamente superior a quantidade de funcionários, como ocorre atualmente.

Por outro lado, há também um distanciamento do cidadão comum do ambiente jurídico, que muitas vezes não compreende o que se passa em uma sala de audiência, pois a fala carregada de termos jurídicos dificulta a compreensão, a vestimenta do juiz e sua cadeira

ou mesa diferenciadas das demais pessoas presentes em sala de audiência por vezes intimidada as partes. O resultado é a descrença na justiça.

Não obstante estar clara a movimentação em busca de diminuir as barreiras ao acesso à justiça, e seus avanços terem sido louváveis, na prática, tem gerado poucas e lentas modificações, os números fornecidos pelo CNJ trazem à tona tal realidade.

Logo, há muito que ser reformulado no nosso sistema judiciário, a começar pelo reconhecimento da sociedade brasileira de que a justiça tradicional não é necessariamente o melhor meio de solução de conflitos. Em muitas situações, o meio heterocompositivos de resolução de lides não é o meio mais acertado e nesses casos os meios autocompositivos podem ser a porta de acesso ao direito de acesso adequado à justiça.

O acesso à justiça precisa se tornar mais efetivo e não ser apenas um conjunto de direitos bonitos que não saem do papel, como segue o entendimento de (CAPPELLETTI, 1988, p. 5), “o acesso a justiça pode, portanto, ser encarado como um requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos- de um sistema moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.”.

Ter acesso à justiça não quer dizer meramente ingressar com uma ação no judiciário ou simplesmente receber uma sentença do magistrado, mas também possuir acesso a uma prestação jurisdicional integral, efetiva e tempestiva.

Há um evidente descompasso entre as decisões proferidas e a complexidade dos conflitos, o que causa frustração dos jurisdicionados, pois a máxima dos juízes de que *o que não está nos autos não está no mundo* fecha os olhos da justiça da apreciação da lide sociológica. Será que essa análise superficial e resposta do Estado sobre o litígio é suficiente para promover o fim último da justiça, que é a paz social?

Para facilitar a compreensão, é necessário diferenciar a lide processual da lide sociológica. A lide processual são os pedidos feitos pelo advogado na ação, já a lide sociológica são os reais interesses das partes, o que as motivou a ajuizarem a ação, os aspectos psicológicos.

Ao não analisar a lide sociológica e priorizar apenas a aplicação do direito ao caso concreto, retomando os fatos passados para atribuir culpas, o restabelecimento dos laços afetivos anteriores a discórdia são deixados de lado, logo, as chances de reincidência no judiciário com nova ação são grandes, pelo reaparecimento do conflito.

Uma questão, ao ser tratada por um meio heterocompositivo visa chegar a uma decisão pondo fim a disputa, o que não significa necessariamente que irá pôr fim ao conflito, podendo muitas vezes acirrá-lo, porque é feita uma retrospectiva de todo o conflito e uma análise das

culpas, focando no direito e nos fatos e não um foco em interesses, prospectivo em buscar soluções, como ocorre nos meios autocompositivos.

A conciliação e a mediação, por sua vez, voltaram ao cenário da justiça brasileira como políticas judiciais de promoção da paz social, almejando agilizar o processo e atenuar a demanda do judiciário. Com esforços concentrados das autoridades públicas para diminuir os obstáculos ao alcance irrestrito da população ao acesso à justiça, surgiu a Resolução 125 de 2010 do CNJ, que traduz tal pretensão, vejamos as duas emendas que a alterou, a 1ª em 2013 e 2ª em 2016:

Art. 1º Fica instituída a **Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.**

(Redação dada pela Emenda no 1, de 31.1.13) (grifo nosso)

Parágrafo único: Aos órgãos judiciários incumbe, nos termos do art. 334 do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 27 da Lei de Mediação, **antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação,** bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. (REDAÇÃO DADA PELA EMENDA NO 2, de 8.3.16, grifo nosso).

Compete ao Conselho Nacional de Justiça, criado em 2004, o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, segundo art. 103-B da Constituição Federal, bem como reorganizar o sistema de justiça que está em crise, que apresentou a política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses, como pôde ser observado.

Sales (2008) observa:

A existência da prestação jurisdicional pelo Judiciário é imprescindível para a solução justa de conflitos, contudo, esta não é a única forma de resolução dos litígios existentes ou em potencial. Desenvolvem-se há algumas décadas, meios alternativos à jurisdição que buscam oferecer à sociedade formas de resolução pacífica e célere dos problemas. Esses meios trazem consigo, além de novas alternativas, a possibilidade de mudança de mentalidade que proporciona o desenvolvimento no seio da sociedade de uma cultura do diálogo, a qual possibilita que, em um litígio, as próprias partes envolvidas ajam como atores responsáveis pela resolução de suas controvérsias. (SALES, 2008).

Conduto, o efeito esperado com a Resolução 125, vigente há 8 anos, ainda não foi alcançado. Estamos impregnados pela cultura do litígio e há muito o que percorrer em direção a cultura da paz e do diálogo.

2.2 SISTEMA MULTIPORTAS

O Sistema Multiportas teve sua origem em uma conferência nos Estados Unidos da América - EUA, em 1976, por meio de um trabalho do professor Frank Sander da Universidade de Harvard, em que apresentou as “portas” como sendo as várias possibilidades de resolução do conflito, elas foram elencadas em: “a adjudicação, a arbitragem, a mediação, a negociação, a conciliação, o julgamento privado, a análise neutra dos fatos através de um perito, o *mini-trial*, o *ombudsman*, *summary jury trial* e o med-arb ou arb-med” (WRASSE; DORNELES; 2015 *apud* SPENGLER e SPENGLER NETO, 2015, p. 27)

Funciona da seguinte maneira, a partir de uma prévia análise da controvérsia, seria demonstrada ou imposta (a depender de como o Sistema Judiciário do país optar por proceder, se dará opção de escolha para o solicitante ou não), dentre todas as possibilidades, aquela alternativa que melhor se adaptasse ao caso concreto, ou seja, a que apresentasse maiores chances de eficácia na busca pela resolução.

Faz-se mister destacar que, no modelo desenvolvido por Sander, não há hierarquia entre as “portas”, existe apenas a que seja mais indicada a realidade das partes. Após cuidadosa triagem, o conflito é direcionado para o caminho com a maior probabilidade de solucionar a lide.

Barbosa destaca:

A princípio, cabe ressaltar que não existe uma determinação exata quanto aos procedimentos adequados a serem usados em um fórum de múltiplas portas, apenas alguns cuja utilização é comum dentro do sistema. Portanto, outros métodos poderiam ser criados e utilizados com ligeiras adaptações (BARBOSA, 2003, p. 250, *apud* SPENGLER e SPENGLER NETO, 2015, p. 28).

Nesse sistema há métodos basilares, quais sejam: a adjudicação, a arbitragem, a mediação, a negociação e a conciliação. A partir deles foram feitas misturas que originam outros métodos; trata-se da análise neutra dos fatos através de um perito, do julgamento privado, do *mini-trial*, do *summary jury trial*, do *ombudsman*, e do med-arb, que serão destrinchados adiante.

Mesmo que um sistema jurídico não tenha a disposição todos os procedimentos acima citados, ainda assim, será considerado de multiportas. É um sistema flexível que abarca a maior quantidade de meios de resolução de conflitos na esfera pública.

O diferencial e a maior vantagem desse Sistema é a fase preparatória pois, antes de ocorrer à tentativa de solução, quando o caso concreto é avaliado racionalmente por profissionais habilitados, é levado em consideração qual o tipo de relação existe entre as partes e se há laço afetivo anterior ao desentendimento ou não, só então o conflito é encaminhado para a “porta” que possa dar melhor resposta a singularidade do fato. Assim aumentam-se as chances de resolver a contenda quando há essa adequação, atendimento mais humanizado e marcado pela especialização.

Nesse sentido, é de fundamental importância para formação do entendimento explicar as “portas” que não são usadas no Sistema Judiciário Brasil, pelo fato de não serem conhecidas pelo brasileiro comum e provocar a ampliação dos horizontes das pessoas que vão ler o presente texto. Para tanto, faz-se necessário explicar esses procedimentos, vejamos quais sejam:

A **arbitragem**, que tem sido desenvolvida no Brasil no âmbito privado, é composta pelas partes envolvidas em um conflito e um terceiro ou terceiros (árbitros) imparciais, pessoas autônomas, civilmente capazes e competentes, escolhidos livremente, que, de comum acordo, detenham a confiança das partes para o conferir poder decisório. A lei de arbitragem nº 9.307/ 96, que disciplina o instituto, traz em seu art. 13 quem pode ser árbitro: “qualquer pessoa capaz e que tenha a confiança das partes”.

É um método heterocompositivo de solução de conflitos, de caráter vinculante quando condenatória, porque a sentença arbitral é publicada e é equiparada a sentença judicial, possui efeito de título executivo judicial, portanto, não pode ser substituída pelo Poder Judiciário, tão pouco cabe recurso. O juiz não tem poder de decisão sobre o mérito dela.

Scavone Junior (2014) define a arbitragem como meio privado e alternativo de solução de conflitos decorrentes de direitos patrimoniais e disponíveis por meio do árbitro, normalmente um especialista na matéria controvertida, que apresentará uma sentença arbitral que constitui título executivo judicial.

É o meio que mais se assemelha com a justiça tradicional, entretanto a arbitragem é mais informal por ter caráter voluntário, ou seja, liberdade de contratação, por possuir liberalidade ao selecionar o árbitro e por haver autonomia no estabelecimento das regras e de seleção do direito material que será aplicado na solução do conflito. Como previsto no art. 2º da Lei de Arbitragem, a arbitragem poderá ser de direito, lei nacional ou internacional, poderá decidir também de acordo com princípios gerais do direito, usos e costumes, nas regras internacionais de comércio e até deliberar por equidade, sendo vedada, apenas, a transgressão dos bons costumes e à ordem pública.

Convém pincelar sobre os deveres dos árbitros: imparcialidade, há um aumento na qualidade da resolução quando um terceiro alheio ao conflito e as partes decide com base no seu julgamento racional; independência, não há subordinação do árbitro com relação às partes, ele detém a confiança de ambos devendo manter um distanciamento profissional entre eles; competência, exige-se qualificação específica na área do debate; diligência, é agir com cautela no emprego do direito ao caso concreto; e discricção, pois a arbitragem é confidencial.

A relevância da arbitragem é tamanha que o novo Código de Processo Civil a estimula, tendo sua expansão sido maior no âmbito das empresas, que por prezarem pela sua boa fama no mercado e veem na confidencialidade, especialidade e na celeridade um estímulo à demanda (consoante art. 23 da Lei 9.307/1996, tem prazo máximo de resolução de 6 meses), como também, por não ser a arbitragem no Brasil, por enquanto, um meio de resolução de conflitos democrático em razão de seus custos nada módicos.

Há, inclusive, dentre as “portas” o **julgamento privado**, um procedimento com muitos pontos em comum com a arbitragem, entretanto, uma de suas principais diferenças é que no julgamento privado cabe recurso e não há margem para escolha do direito material como na arbitragem.

Ainda mais, os procedimentos híbridos incluem **a análise neutra dos fatos através de um perito**, essa “porta” muito se assemelha a avaliação do perito especializado e experiente no assunto da lide que ocorre no judiciário brasileiro. A diferença é que no nosso sistema atual, o fato do laudo ou o relatório do perito serve como prova a ser anexada nos autos para posteriormente ser decidida do juiz e ser introduzida no meio adjudicativo. Já na análise neutra dos fatos através do perito, a função do perito é maior, pois ele se reuni com as partes para apresentar o sistema com todas as suas características, colhe informações que julgar pertinentes a sua formação de entendimento e promove a composição amigável na esfera extrajudicial, no caso de insucesso, só nesse caso, será necessário produzir um relatório simulando a provável resposta do judiciário.

Já o **Mini-trial**, cuja tradução para o português significa mini júri, em suma se assemelha a um júri simulado, onde cada parte expõe suas versões dos fatos buscando defender seu ponto de vista e depois dialogam sobre eles, o terceiro imparcial, escolhido pelas partes, assumirá o papel de conselheiro, que opinará com base na lei qual seria a possível sentença caso fosse a julgamento, podendo por liberalidade negociarem as condições de um acordo ou, caso não se chegue a um consenso, pelo menos melhoram a compreensão a respeito do conflito. Ocorre no âmbito privado e via de regra é um procedimento flexível.

Temos também o mecanismo denominado **ombudsman** ou, em português, “ouvidor”, pessoa nomeada por uma instituição ou por representantes de uma categoria, que passa a tutelar direitos contra a falta, a disfunção, os abusos ou os retardos dessa mesma instituição (CALMON, 2008 apud SPENGLER e OLIVEIRA, 2013, p. 107).

O ouvidor atua dentro de uma organização pública ou privada observando desentendimentos surgidos no ambiente do trabalho, dando atenção às queixas dos funcionários, avaliando imparcialmente suas causas e consequências e orientando sobre a melhor maneira de se lidar com o impasse, buscando um denominador comum.

Ainda dispõe o sistema multiportas do **Summary jury trial**, uma ramificação do *mini-trial*. Foi feita uma adaptação do método principal para as partes que querem uma decisão que se assemelhe mais à conduta do júri. É mais precisa porquanto o corpo de jurados elabora, ao final, um parecer justificando os pontos de vista que motivaram sua decisão e costuma ser indicado para casos de maior dificuldade.

Como o próprio nome expressa, versa a respeito de um procedimento sumário ante o Tribunal do Júri, assim, é menos formal e todas as etapas são resumidas. É dirigido por um juiz ou um júri consultor, e o procedimento em si não subjugava as partes, todavia, se firmarem um acordo por livre e espontânea vontade, deverão cumprir.

Por fim, o meio **Med-arb ou arb-med**, que se desenvolve quando as partes consentem em resolver o conflito pela arbitragem (meio heterocompositivo) ou pela mediação (meio autocompositivo), podendo optar por começarem por qualquer um dos meios, no caso de não obtenção de um resultado satisfatório no primeiro, segue para o próximo. No med-arb, se não se obtiver êxito na mediação, se encaminharão para a arbitragem, tendo a sentença arbitral força vinculante. Já no arb-med, após a conclusão da sentença os interessados serão comunicados de sua decisão e terá início a mediação para se chegar a um acordo sobre os termos e só posteriormente proferir a sentença. Esse meio é utilizado em algumas câmaras privadas no Brasil, a exemplo da CAMARB e da CAM Brasil- Canadá.

A mesma pessoa, terceira neutra ao conflito, desempenha separadamente tanto a função de mediador quanto de árbitro, entretanto, quando o terceiro inicia como mediador toma conhecimento de informações que comprometerão posteriormente sua postura como árbitro e vice-versa, nessa linha de raciocínio:

[...] no sistema med-arb, caso o mediador seja sucessivamente o árbitro, ele já teria ouvido as partes em aspectos sensíveis, contaminando sua imparcialidade. Já no sistema arb-med, apesar de o árbitro já ter prolatado a sentença, não tendo conhecimento qualquer fato reservado das partes, seu

conhecimento da decisão, que ele próprio elaborou, o fará agir sob essa influência, contaminando a condução das tratativas para o acordo. (CALMON, 2008 apud SPENGLER e OLIVEIRA, 2013, p. 101).

Esse problema destacado deve ser corrigido para não comprometer a qualidade do procedimento oferecido.

Um centro de justiça organizado pelo Estado de maneira responsável com múltiplos tipos de processos deve ser estimulado, pois melhor acolhe a amplitude e distinção dos conflitos.

3 A FIGURA DO MEDIADOR E DO CONCILIADOR

O homem pós-moderno vive em meio à sociedade globalizada e faz uso intenso das redes sociais, havendo uma mistura de culturas, gerando diversidade de costumes que conseqüentemente tornam mais complexas as relações sociais. A internet encurta distâncias entre as pessoas e superficializa as relações, ao mesmo tempo em que amplia o número de “amigos” virtuais, aprofunda o vazio interior, afastando o contato face a face, movendo o sujeito em direção à individualização, fixando suas opiniões e fechando-o para o debate, o que fertiliza o terreno social para a conflituosidade (SOUZA, 2017).

A internet torna o acesso à informação e a comunicação muito rápidas, como nunca visto antes na história humana, conecta pessoas de continentes diferentes em segundos. O recurso do tempo é muito valioso, os indivíduos têm pressa, estão impacientes e se aborrecem facilmente. Tais características se tornaram impecílios ao diálogo genuíno. A nossa sociedade consumista transformou nossas relações sociais:

A síndrome consumista degradou a duração e promoveu a transitoriedade. Colocou o valor da transitoriedade acima do valor da permanência. Abreviou drasticamente o lapso de tempo que separa não apenas o querer do obter, mas também o surgimento do anseio pelo seu desaparecimento, assim como a estreita brecha que separa a utilidade e a conveniência das posses de sua inutilidade e rejeição. Entre os objetos do desejo humano, colocou a apropriação, rapidamente seguida pela remoção de dejetos, no lugar de bens e prazeres duradouros. (BAUMAN, 1925, p. 110).

O consumismo criou raízes tão profundas que invadiram todas as searas da vida humana, incluindo os relacionamentos, que na sua grande maioria se tornaram efêmeros e descartáveis. Com o poder que temos em nossas mãos de conectar e desconectar, de seguir uma pessoa e deixar de seguir em uma rede social, a rapidez com que começam e terminam relacionamentos só aumenta o emaranhado das tramas de contatos, reafirmando o aumento da complexidade dos relacionamentos e o número conflitos.

Vivemos em um país de muitas desigualdades sociais e financeiras e na tentativa de diminuir essas disparidades, com o Poder Constituinte de 1988, ocorreu uma excessiva normatização. O legislador converteu adversidades do dia-dia em problemas jurídicos, mas não é porque o direito é protegido pelo ordenamento jurídico que necessariamente devemos reivindicá-lo no Poder Judiciário. Precisamos parar com essa resistência a composição amigável.

Somado a isso, temos faculdades que formam advogados para brigar pelo direito de seus constituintes, com grades curriculares que pouco se preocupam com o desenvolvimento humanístico. Há poucas cadeiras de psicologia, sociologia e de meios autocompositivos, sendo a grande maioria do estudo voltado apenas para o estudo de manuais e legislação, preparando o aluno para essa justiça ritualizada, com um modelo de aprendizado automático, sem abertura para reflexão e análise crítica.

Algumas faculdades já adotam umas dessas disciplinas, mas é algo muito recente. É preciso investir mais nessa área de formação, e para os operadores do direito que não tiveram acesso a esse conhecimento na universidade, é necessário fazer uma atualização profissional.

Todo esse aumento de conflituosidade adentrou as portas do judiciário, somado a um jurisdicionado que se sente incapaz de resolver seus conflitos sozinho, tomado pela visão unilateral dos fatos, diálogo estagnado que deseja vencer e em contrapartida o outro lado deve sair perdedor. Os altos índices de demandas mostram ser indubitável o fato de estarmos inseridos em uma cultura de litígio.

O sistema judiciário está atolado de processos, a demanda é muito superior ao quadro de funcionários da justiça, não há uma resposta efetiva do Estado e em um tempo hábil e as falhas de desempenho, burocracias e formalidades são incompatíveis com os anseios da sociedade atual que almejam resoluções céleres e eficientes, fracassando na garantia da pacificação social.

A população tem crescido, o número de conflitos também, e ao ficar mais educada, tem mais conhecimento sobre seus direitos e o judiciário não se desenvolveu no mesmo ritmo, não tem acompanhado o desenvolvimento da sociedade.

Conflitos familiares, por exemplo, ação de alimentos, ação de guarda de criança, ação de divórcio, são questões que podem ser resolvidas de outras formas, mas quando submetidas à decisão do juiz, o resultado não é tão eficaz, porque quem melhor conhece a realidade da família é ela própria, não o juiz. Ao terceirizarem as pessoas podem ficar insatisfeitas, se sentirem injustiçadas, o que pode vir a acontecer em virtude disso é recorrerem da decisão ou em pouco tempo depois entrar com nova ação no judiciário para rediscutir a questão. Uma solução eficaz é trabalhar os relacionamentos, quem mais ganha com a pacificação no seio familiar é toda a sociedade.

Com efeito, o modelo de justiça tradicional é mais caro, burocratizado, complexo e tende a chegar a uma sentença, mas não pacificar os conflitantes, fazendo com que os litigantes, quando admissível, desistam dele. Principalmente se comparamos ao modelo de justiça consensual, que por sua vez é mais participativo, pois dá voz e aproxima os

envolvidos; flexível, ao adequar a natureza do conflito as possibilidades das partes; humanizado, considerando os sentimentos das pessoas; incentivando propostas criativas para se chegar a um acordo que beneficie a todos; sendo mais propício satisfazer os cidadãos ao identificar e trabalhar as questões e os reais interesses das partes.

A renomada jurista Nayara Queiroz acompanha o mesmo pensamento:

Os meios adequados de solução de conflitos são mais eficientes na pacificação social, em virtude do baixo custo comparado com o processo judicial, da possibilidade de trazer respostas mais rápidas e mais eficientes, na medida em que o pacto é gestado pela vontade das próprias partes, e da facilitação na restauração de relacionamentos pós-conflito. (SOUSA, 2017, p. 29).

O caminho da justiça compulsória para a justiça negociada é uma mudança de paradigmas. A população brasileira, que em geral confia mais em uma solução vinda de uma autoridade, carece de empoderamento, de se revestir do sentimento de que é capaz, madura e consciente do que é melhor para si, e se dispor a resolver os dissabores através da comunicação de qualidade, abrindo espaço de escuta e de fala, para compreender o ponto de vista do outro e a partir da ampliação dos horizontes de entendimento buscar o acordo que satisfaça os anseios de todos os envolvidos, sendo necessário para tanto, cada parte ceder um pouco do seu julgo ideal.

Para Bacellar:

A finalidade do Poder Judiciário é a pacificação social e, portanto, independentemente do processo e do procedimento desenvolvido para a resolução dos conflitos no âmbito do que se denomina monopólio jurisdicional, também cabe ao Judiciário Incentivar mecanismos e técnicas que mais se aproximem o cidadão da verdadeira Justiça. (BACELLAR, 2003, p. 222).

Há casos em que a solução mais adequada é a decisão proferida pelo juiz, por motivos de assegurar maior publicidade. A exemplo disso temos uma ação civil pública ambiental de preservação de área de reserva legal na Amazônia, num caso como esse, é de interesse das partes que provocaram o Estado dar muita publicidade a decisão. Ou por vezes se mostra útil a maior recorribilidade de sentença para a criação de precedente em tribunal superior. Porém, nos demais casos o judiciário deve ser contatado no último caso, após se socorrer dos meios consensuais de solução de conflitos.

3.1 DEFINIÇÃO E COMPARAÇÃO ENTRE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Em muitos aspectos, as formas de autocomposição de resolução de querelas se confundem; a conciliação e a mediação não vinculam as partes, o que significa não haver ônus por abdicar do processo; elas se configuram quando os envolvidos na lide cedem a gerência do conflito para um terceiro facilitador do diálogo e mantém o poder decisório para si, que dará enfoque prospectivo, focando não no direito e nos fatos pretéritos e sim em buscar uma solução voltada aos interesses das partes. Entre as questões semelhantes, também podemos observar os benefícios da conciliação e da mediação a seguir:

Resolve tudo em um único ato, sem necessidade de produção de provas. Também é barata porque as partes evitam gastos com documentos e deslocamentos aos fóruns. E é eficaz, porque as próprias partes chegam à solução dos seus conflitos, sem a imposição de um terceiro (juiz). É, ainda, pacífica, por se tratar de um ato espontâneo, voluntário e de comum acordo entre as partes. (CNJ, 2017.)

Apesar de vermos que na prática o princípio da voluntariedade não é aplicado dentro dos tribunais, porque o art. 334, § 8º do CPC estipula que o juiz pode cobrar multa de até 2% sobre o valor da causa pelo não comparecimento das partes em audiência, a liberdade de escolha é um dos princípios basilares dos institutos, porque contar com o ânimo de resolver das partes em audiência garante um bom resultado. Os litigantes não deveriam ser obrigados pela lei a comparecerem a uma sessão de mediação ou conciliação, como não são compelidos a chegarem a um acordo. Deveria ser, pela natureza dos institutos, uma decisão livre e consciente.

Via de regra, as conciliações e mediações duram uma única sessão, sendo a conciliação de menor duração do que a mediação. Entretanto, caso o terceiro facilitador veja que há um bom progresso na tentativa de harmonização e que tem terreno fértil para se chegar a um acordo, e mesmo assim não tenha se chegado a um consenso a respeito da totalidade da lide em um único ato, tem autonomia para remarcar nova audiência, podendo a sessão consensual se estender por várias sessões que duram, no máximo, até 2 meses, contados da realização da primeira, conforme art. 28 da Lei de Mediação e art. 334, § 2º do CPC.

Apesar de todos os aspectos até aqui abordados, os dois institutos não se confundem. A norma define os papéis do conciliador e do mediador, como trataremos a seguir. Sem pretensão de expor diferenças definitivas, faz-se mister explicar as principais características desses dois institutos.

Na mediação, o terceiro imparcial ao conflito buscará restabelecer a comunicação entre os envolvidos na disputa, pessoas que estavam com o diálogo estancado antes da sessão tem a oportunidade de, através da disponibilização de um tempo de qualidade, expor suas versões dos fatos, pensarem com clareza, de maneira mais racional e debaterem sobre os pontos controvertidos, em um ambiente colaborativo, proporcionando uma reaproximação que tende a preservar os relacionamentos.

A mediação pode ser descrita como uma negociação conduzida por um terceiro capacitado com as técnicas e que tenha o perfil para tanto, auxiliando cada um a compreender as razões do outro e tomar decisões mais conscientes, adequando-as com suas possibilidades, precisões e ambições.

O novo Código de Processo Civil dispôs em seu art.165, § 3º o campo de atuação preferencial da mediação. Os casos em que houver vínculo anterior entre as partes, (como por exemplo um casal que está se separando), e definiu a função do mediador, que é auxiliar os solicitantes a perceber as questões, e os interesses reais do conflito (o que motivou a provocação do procedimento), de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar por si próprios, soluções consensuais que sejam benéficas a todos os envolvidos.

Trouxe brilhantemente Bacellar o objetivo da mediação:

Tem por objetivo solucionar pacificamente as divergências entre pessoas, fortalecendo suas relações (no mínimo, sem qualquer desgaste ou com o menor desgaste possível), preservando os laços de confiança e os compromissos recíprocos que os vinculam. (BACELLAR, 2003 *apud* BACELLAR, 2012, p. 107).

Ademais, o art. 11 do CPC explica quais os requisitos para se tornar um mediador judicial, quais sejam: pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior e ter capacitação com grade de disciplinas, carga horária e prática supervisionada nos moldes estabelecidos pelo CNJ em conjunto com o Ministério da Justiça.

Já a conciliação é definida como um processo técnico, através da aplicação das técnicas autocompositivas que tem como norte seus princípios, não cabendo ao terceiro facilitador agir improvisadamente. Tem como alvo o acordo.

O conciliador desempenha seu papel de maneira imparcial, explicando as regras da conciliação e ouvindo as partes com atenção. Posteriormente as guia de modo a criar um ambiente favorável ao fluir diálogo, e as ajuda com perguntas que provoquem a reflexão, sugerindo propostas, fazendo recomendações, estimulando a colaboração dos envolvidos para

que cedam um pouco seus anseios a fim de se chegar a um denominador comum. Caso se chegue a um consenso, auxilia na elaboração das cláusulas do acordo e esclarecimento sobre o que ficou estipulado.

A conciliação, no seu surgimento, tinha por finalidade meramente alcançar o acordo, entretanto com o passar do tempo esse objetivo se ampliou e atualmente busca:

- i)** além do acordo, uma efetiva harmonização social das partes;
- ii)** restaurar, dentro dos limites possíveis, a relação social das partes;
- iii)** utilizar técnicas persuasivas, mas não impositivas ou coercitivas para se alcançarem soluções;
- iv)** demorar suficientemente para que os interessados compreendam que o conciliador se importa com o caso e a solução encontrada;
- v)** humanizar o processo de resolução de disputas;
- vi)** preservar a intimidade dos interessados sempre que possível;
- vii)** visar a uma solução construtiva para o conflito, com enfoque prospectivo para a relação dos envolvidos;
- viii)** permitir que as partes sintam-se ouvidas; e
- ix)** utilizar-se de técnicas multidisciplinares para permitir que se encontrem soluções satisfatórias no menor prazo possível. (CNJ, 2016, p. 22, grifo nosso).

O conciliador atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem, em concordância com o art. 165, § 2º, do Código de Processo Civil.

Cahali explica e traz exemplos para cristalizar o entendimento:

A conciliação é mais adequada à solução de conflitos objetivos, nos quais as partes não tiveram convivência ou vínculo pessoal anterior, cujo encerramento se pretende. O conflito é circunstancial, sem perspectiva de gerar ou restabelecer uma relação continuada envolvendo as partes. Exemplos usuais de situações em que a conciliação é recomendada são: acidentes de trânsito e responsabilidade civil em geral; divergências comerciais entre consumidor e fornecedor do produto, entre clientes e prestadora de serviços, etc. (CAHALI, 2011 *apud* SPENGLER; SPENGLER NETO, 2015, p. 14).

E qual o campo de atuação da conciliação? Ela pode ser desenvolvida em quase todas as áreas, exemplificativamente podemos citar guarda de criança, inventário, consumidor, dívidas, obrigação de fazer, seara trabalhista, etc. Por outro lado, na seara penal a conciliação é exceção, é aplicada apenas no âmbito do Juizado Especial Criminal.

Para ser conciliador judicial ou extrajudicial, é necessário apenas fazer curso de capacitação, nos moldes da Resolução 125 do CNJ e consoante art. 167 do CPC. Tanto o

conciliador como o mediador judicial, após preencherem os requisitos necessários, serão inscritos em cadastro nacional e em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, que manterá registro de profissionais habilitados, com indicação de sua área profissional.

Na mediação e na conciliação, quando o diálogo é conduzido da maneira correta a postura e a fala do facilitador se apresenta como um estímulo e exemplo a ser seguido pelas partes. O mesmo deve atuar identificando os legítimos interesses dos autores e réus e trabalhando-os por partes, a começar pelo fatos incontroversos que são mais fáceis de serem resolvidos, de forma a estimular a capacidade de encarar os problemas e tomar decisões conscientes. Tudo isso dará às partes a sensação de que é possível resolver através do diálogo.

Assim, transformar-se-á a visão de que contenda é algo negativo. Ao invés disso, encará-la de modo positivo e corriqueiro no nosso cotidiano pode auxiliar no fortalecimento dos relacionamentos, através da compreensão do ponto de vista do outro. Tal atitude permitirá o abandono da ideia de que a parte só se verá satisfeita se obtiver ganho de causa enquanto a outra parte perde. Em substituição a esse pensamento obsoleto, surgirão duas partes ganhadoras, desde que cedam um pouco a sua pretensão inicial.

Os meios alternativos, quando desenvolvidos por profissionais habilitados, tem a capacidade de aprimorar o humano para relacionamentos da vida social, ocorrendo um crescimento pessoal e aproximação das pessoas, trabalhando o conflito sem focar no direito, nem no passado, tão pouco atribuindo culpas, centralizando as discussões nos interesses e soluções, fazendo perguntas inteligentes que provoquem a reflexão o que conseqüentemente alterará o modo de ver o conflito, ampliando seus horizontes.

Somado a isso temos soluções mais céleres e eficientes, pois as partes constroem o acordo conforme suas possibilidades. Pelo fato da ideia partir delas há maior comprometimento com o seu cumprimento e menos chances de reincidência no Judiciário, o que promoverá a pacificação social por haver maior probabilidade de restauração das relações pós-lide.

3.2 ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES

Os conciliadores e mediadores, igualmente aos juízes, também são regidos por princípios éticos, norteadores de seus comportamentos, condutas essas que possuem elementos significativos para o êxito do processo, como também para credibilidade, promoção

e conscientização da população da qualidade do trabalho prestado. Ou seja, a integridade do procedimento autocompositivo depende da conduta do terceiro facilitador.

Ressaltando-se assim, a importância do desempenho do facilitador de maneira ética, pois, só desta forma, terá uma resolução satisfatória da disputa, e alcançará a finalidade de prevenir outros conflitos, restabelecer a paz no caso concreto e até mesmo o vínculo afetivo entre as partes, no caso de haver relação anterior ao litígio.

É de grande relevância, portanto, pormenorizar os princípios éticos, que são as fundações basilares da atuação dos mediadores e conciliadores, e como se aplicam no exercício de suas funções, pelo tamanho valor de serem norteadores dos seus comportamentos.

O terceiro facilitador do acordo tem o dever de agir em conformidade com o Código de Ética, segundo Sales (2010, p. 51), “o código de ética representa o conjunto de valores expressos em normas e traça as diretrizes fundamentais para o desempenho adequado desse profissional”. O facilitador não deve de modo algum usar o processo de mediação em proveito pessoal ou para beneficiar uma das partes. O facilitador necessita apresentar uma postura reta e impessoal.

A Resolução 125/2010, elaborada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), foi um grande avanço na área, trazendo em seu anexo III o Código de Ética e princípios dos conciliadores e mediadores judiciais. Foi desenvolvido com objetivo de "(...) assegurar o desenvolvimento da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação enquanto instrumentos efetivos de pacificação social e de prevenção de litígios (...) (CNJ, 2010)". Regularmente, os terceiros facilitadores também têm obrigações frente a outros códigos éticos (de advogados, psicólogos, terapeutas, entre outros) agregando-se seus respectivos regulamentos a este documento.

O artigo primeiro, anexo III, da supracitada Resolução elenca quais os princípios fundamentais que regem o exercício dos conciliadores e mediadores, são eles: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência, autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação (CNJ, 2010), princípios estes que serão tratados detalhadamente a seguir.

O **princípio da confidencialidade** se caracteriza pela obrigação de manter em sigilo os fatos, propostas e dados obtidos no decorrer das audiências, abrangendo para todos os participantes do processo o dever de guardar o que tomaram conhecimento, sendo vedado testemunhar sobre o caso, e tão pouco prestar serviços advocatícios para as partes no período de 1 ano a contar da data em que se encerraram as audiências de mediação ou conciliação,

com exceção apenas para quando há anuência das partes, transgressões das leis vigentes e violação da ordem pública.

Já o **princípio da decisão informada** é o dever de explicar o processo de autocomposição e assegurar que as partes envolvidas entendam seus direitos e as circunstâncias fáticas em que fazem parte, empregando veracidade e ponderação, garantindo que as partes tenham conhecimento suficiente para analisar suas atitudes e, de forma empoderada, possam sugerir soluções em que hajam ganhos mútuos para chegarem a uma decisão, informando também as consequências da solução escolhida.

Por sua vez, o **princípio da competência** é possuir capacitação adequada em meios consensuais de soluções de conflitos, de acordo com parâmetro curricular definido pelo CNJ, podendo somente aceitar a demanda quando tiver formação e treinamento suficientes, utilizando-se das técnicas adequadas e experiência adquiridas para efetivamente mediar ou conciliar o conflito existente e satisfazer, na medida do possível, as expectativas das partes, sendo o dever de competência decisivo para o bom desenvolvimento do procedimento. E sobremaneira importante, veremos a formação continuada do profissional, através da atualização do aprendizado de tempo em tempo, evitando que seus conhecimentos fiquem obsoletos ao ponto de não mais atender as demandas judiciais.

No tocante ao **princípio da imparcialidade**, temos que as partes envolvidas no conflito devem ter tratamento igualitário pelo terceiro facilitador do diálogo, que tem o dever ético de agir com imparcialidade, ou seja, sem deixar que suas convicções pessoais ou preconceitos interfiram na qualidade do diálogo.

Diferente do processo heterocompositivo, em que o juiz julga motivadamente e chega a uma sentença, no processo autocompositivo o mediador ou conciliador, movido pelo princípio da imparcialidade, apenas conduz o diálogo, entendendo a situação em que os litigantes estão inseridos com ausência de julgamentos, sem preferir ou beneficiar uma das partes, tão pouco receber nenhum favor ou presente que possa prejudicar a eficácia da função desempenhada, para que elas próprias elaborem soluções criativas visando ganhos mútuos na intenção de não mais existir um indivíduo perdedor e sim uma solução para a contenda, em que todos os envolvidos saem ganhando.

Quanto à **independência e a autonomia**, quinto e sexto princípios, o profissional deve atuar livre de influências, com liberdade de agir e pensar, pois não está vinculado a qualquer das partes, tão pouco aos seus valores pessoais, subordinando-se apenas aos princípios éticos e ao ordenamento jurídico vigente. Como o terceiro facilitador preside a audiência, tem autonomia para recusar, suspender, cessar e marcar nova sessão, caso estejam faltando os

requisitos fundamentais para a sessão prosperar, ficando desobrigado de firmar acordo ilegal ou inexecutável.

O **princípio do respeito à ordem pública e as leis vigentes** consiste em dizer que sobretudo a boa-fé deve estar presente em todas as sessões, incumbindo aos conciliadores e mediadores ter cautela ao redigir os acordos, como também deixar claro todos os termos para as partes envolvidas, no intuito de evitar que violem os princípios éticos, a carta magna e as leis ordinárias. Em resumo, garantir que o pactuado esteja obrigatoriamente em consonância com o ordenamento jurídico do país.

O **empoderamento**, por sua vez, será trabalhado nas partes pelos terceiros facilitadores do diálogo, que tem treinamento para acalmar os ânimos, estancar as espirais de conflitos, e restabelecer o diálogo que tinha sido interrompido, retomar sobretudo a capacidade de ouvir e entender o ponto de vista do outro, mostrando aos envolvidos que são as pessoas mais capacitadas para saber o que é melhor para eles mesmos, estimulando-os a construir um acordo com o auxílio de um terceiro imparcial, empoderando as partes para resolverem tanto o presente conflito como os futuros. Conseqüentemente, na seara da autocomposição, a probabilidade dos acordos serem cumpridos aumenta consideravelmente porque não é uma imposição do juiz e sim uma solução construída pelas partes.

A experiência vivida na justiça resgata a autonomia da sociedade de livre escolher e agir da maneira que melhor os satisfaça, só que agora de maneira mais consciente, tomando uma postura de ver externamente o conflito, se colocando no lugar da plateia e saindo do palco da contenta, permitindo usar mais a razão do que as emoções.

Ao nos depararmos com uma situação conflituosa, tomaremos como uma oportunidade de pôr em prática as habilidades de melhor dialogar, visto que o conflito sempre existirá quando nos encontrarmos com pontos de vistas antagônicos, cabendo a nós, como sociedade, participarmos ativamente mudando de comportamento e aprendendo a lidar melhor com situações tão corriqueiras, como os problemas. Resta claro, todavia, que a pacificação social não significa inexistência de contendas, mas sim a sua administração de forma não agressiva, não rejeitando o outro e seus pontos de vista, assim, humanizando as relações.

E por fim, o **princípio da validação**, que é posto em prática nas sessões com a aplicação de técnicas de humanização dos relacionamentos, em que são incentivados os sentimentos de compreensão e o olhar atento ao outro, mostrando serem pessoas dignas de respeito, mesmo o ser humano por sua natureza sendo falho. O terceiro interveniente deve validar os sentimentos dos indivíduos, aceitando-os como conseqüências naturais da situação contenciosa em que estão inseridos, em que se justificam certos atos na busca por seus

interesses. Há a reformulação das falas pejorativas dos participantes, abrandando o que for negativo e incentivando os pontos positivos das falas.

Muitos conflitos que chegam ao judiciário não têm cunho eminentemente legal, mas sim são lides sociológicas que os impulsiona à busca pela justiça. Por trás dos fatos e direitos narrados nas petições, podem existir problemas de invalidação pessoal, desrespeito, rejeição, etc., invalidação essa que os processos autocompositivos se propõem a tentar resolver.

Além de todos os princípios até aqui elencados, o novo Código de Processo Civil (CPC) de 2015 também trouxe, em seu artigo 166, sua contribuição aos princípios éticos norteadores das condutas dos conciliadores e dos mediadores. Destrinharemos apenas os princípios da informalidade, oralidade e da autonomia da vontade, porque os demais já foram tratados no presente texto.

O **princípio da informalidade** incentiva à simplicidade das audiências, refletindo nas suas vestimentas, sem uso togas; na sua linguagem, que não é rebuscada; na escrita, que não contém juridiquês; até mesmo no ambiente, que deve ser agradável e aconchegante com temperatura amena, cadeiras confortáveis, cores e quadros nas paredes, plantas, café, biscoitos e água para servir as partes. O entendimento das partes se sobrepõe ao formalismo, desburocratizando todo o rito.

O motivo maior do dever de informalidade é criar um ambiente favorável para a obtenção do acordo, propiciando relaxamento das partes. Naturalmente o ambiente do judiciário é impessoal e ficar na presença do juiz na sala de audiência pode constranger as pessoas, especialmente os mais humildes. A autocomposição busca um tratamento diferenciado para benefício das partes, na intenção de liberar o fluir da fala e restabelecer o diálogo.

Já a **oralidade** é o princípio que rege a audiência no sentido de que o tratamento entre os envolvidos no procedimento seja predominantemente oral, de forma que atenda a necessidade de celeridade do processo. Todavia, nada impede que sejam tomados a termos os avanços na negociação, a pedido da parte ou por vontade do terceiro imparcial, quando se faz necessário pormenorizar os termos acordados ou propostas sugeridas.

O **princípio da autonomia da vontade**, por sua vez, tem importância basilar na conciliação e na mediação, pois traduz-se na liberdade das partes tanto de querer ou não estar presente em audiência, quanto de fechar um acordo e também de dispor dos seus bens patrimoniais.

A exceção se dá apenas quando uma das partes desejar comparecer à audiência e a outra não, pois nesse caso é necessário apenas que uma das partes expresse esse desejo, de

acordo com o CPC, restando à outra obrigada a comparecer também. Todavia, se nenhuma das duas sentir essa necessidade estarão livres para prosseguir com um processo heterocompositivo na seara judicial, o mesmo não ocorre no âmbito privado, onde não há exigência de comparecimento.

Ademais, como não há coerção, nem obrigatoriedade de se chegar a um resultado, garante-se que construam uma resolução voluntária, podendo autonomamente até pôr fim a audiência em qualquer momento, se não for mais interessante dar continuidade.

O profissional que irá conduzir o processo, de acordo com o princípio supracitado, tem o dever de respeitar a alteridade do outro e os distintos pontos de vista dos integrantes. Por esse motivo, o autor Gimenez (2016), acredita ser a mediação compreendida como a ética da alteridade, como veremos adiante:

A mediação deve ser compreendida como ética da alteridade, a qual reivindica a recuperação do respeito e do reconhecimento da integridade e da totalidade de todos os espaços de privacidade do outro, ou seja, um respeito absoluto pelo espaço do outro, e uma ética que rechaça o mínimo de movimento invasor em relação ao outro. (GIMENEZ, 2016, p. 122).

O mesmo não é visto na conciliação, em que o conciliador pode intervir sugerindo soluções que beneficiem ambas as partes, e também fazer esclarecimentos para que ninguém saia prejudicado por falta de entendimento.

Os meios alternativos de soluções de conflitos, norteados por seu conjunto de valores e princípios expressos em normas e códigos éticos, fundamentam a atuação adequada do terceiro facilitador do diálogo, pautada na lisura, a fim de aceitar as emoções, compreender os fatos de maneira empática, desfazer mal entendidos, diminuir as divergências, estancar espirais de conflitos, estimular as falas, resignificar de modo positivo e buscar um consenso que supra às necessidades dos participantes das audiências, proporcionando a pacificação social.

4 CRIAÇÃO DOS CEJUSCS E TÉCNICAS AUTOCOMPOSITIVAS

Os meios alternativos de soluções de conflitos, enfatizando a conciliação e a mediação, vieram para quebrar paradigmas, deixando para trás a ideia de que apenas a figura do juiz detém a capacidade de julgar o que é melhor para as partes. Historicamente, o poder de decisão dos atores principais, ou seja, as próprias partes, foi se desqualificando. A conciliação e a mediação trouxeram de volta o empoderamento e a validação pessoal, e acompanhando a evolução da sociedade, vem, aos poucos, mudando o cenário da justiça brasileira que pedia por mais eficiência e celeridade.

O ponto central do presente texto é justamente fazer uma crítica construtiva ao sistema atual e sugerir melhorias de atuação aos conciliadores e mediadores, para nos distanciarmos cada vez mais da cultura da sentença e caminharmos em direção à cultura do diálogo, através da composição amigável.

O CNJ, através da Resolução 125, art 8º, com redação dada pela Emenda nº 2 de 08.03.16, determinou a criação pelos tribunais dos CEJUSCs, e em 23.09.2016 foi inaugurado no âmbito do Judiciário Estadual em Campina Grande. Em tão pouco tempo, enfrentaram o desafio de implantar o CEJUSC mesmo sem recursos financeiros e, ainda assim, proporcionam semestralmente um curso de capacitação para futuros conciliadores. Além disso, desde 2017.2, depois de muito tempo tentando conseguir, passaram a oferecer também o curso nos moldes do CNJ de 40h teóricas e 60h práticas, que ao final certifica mediadores judiciais e conciliadores judiciais para os voluntários que tem vínculo com o centro.

Nesse sentido, vemos que a tendência é a expansão dos CEJUSCs em todo território nacional e tendo em vista que a estruturação de um modelo de gestão para implantação dos futuros Centros já foi criada, como pode-se observar no guia de conciliação e mediação (2015) com orientações para implantação de CEJUSCs, e no manual de mediação judicial (2016), e todo esse esforço concentrado merece nosso reconhecimento.

Agora o CNJ precisa mapear essas práticas e remodelar os CEJUSCs que estão em funcionamento, o que passa pela capacitação dos mediadores e conciliadores, que tem que estar municiados de técnicas adequadas, coordenadores com seu papel definido, gestão do serviço, ambiente diferenciado dos demais ambientes do judiciário e acolhimento das pessoas que se dirigem a esse centro.

Acertadamente o CNJ entende que, **“a prática da mediação não permite uma abordagem intuitiva na qual o mediador age por mera experimentação ou sem consciência da provável resposta a uma ação comunicativa sua.”** (CNJ, 2016, p.28, grifo

nosso), e traz à tona a pungente necessidade de unir a teoria com a prática. A disseminação de uma cartilha abrangendo princípios e técnicas autocompositivas que auxiliarão na maneira correta de atuação, se faz curial, pois a autocomposição realizada com qualidade é por si só a propaganda e a propagação destes institutos, cuja disseminação se faz tão necessária em nossa sociedade.

A juíza do trabalho Nayara Queiroz, atualmente funcionária do Tribunal Regional do Trabalho da 13^a Região, localizado na PB, trouxe à tona reflexão oportuna para a fase vivenciada hoje pelos meios autocompositivos no Brasil a respeito da aplicabilidade prática do arcabouço jurídico e da doutrina na conciliação desempenhada no judiciário brasileiro:

Verifica-se a necessidade de aperfeiçoamento do conciliador para habilitá-lo para a tentativa conciliatória. De nada adianta o estímulo na legislação processual para a prática da conciliação se a mão de obra específica e responsável pela concretização do acordo não for preparada para o desiderato. É preciso analisar se a conciliação nos moldes que vem sendo realizada nos Tribunais, em que as pautas são extensas e com pouco tempo para o diálogo entre as partes, em que o profissional tem pouca ou nenhuma capacitação específica, satisfaz o jurisdicionado com a promoção da pacificação do conflito por meio do acordo? (SOUSA, 2017, p. 215).

No que diz respeito aos aspectos que merecerem melhoramento no âmbito dos CEJUSCs de todo o Brasil, a partir de constatação empírica, após minha experiência prática como conciliadora, posso citar o pouco pessoal especializado para atuar como conciliador, a insuficiência de conhecimento das técnicas de facilitação do diálogo, como também dos princípios norteadores do instituto por parte de alguns conciliadores; colaboração insuficiente dos demais sujeitos do direito, sobretudo dos advogados e prepostos de empresas; falta de triagens dos casos que são destinados a audiência; tempo reduzido para desenvolver um bom trabalho e escassa compreensão das partes da importância da conciliação.

A título de exemplo, é possível verificar que muitas vezes os advogados se mostram impacientes com a declaração de abertura da audiência de conciliação, e muitas vezes interrompem a fala do conciliador, impedindo que ele se apresente ou esclareça sobre o seu papel, especialmente se a empresa não enviar nenhuma proposta de acordo. Além disso, é possível notar que, na maioria das vezes, o preposto de empresa tem atuação enrijecida, com pouca margem para tomar decisões, uma vez que não fala em nome próprio e sim em nome da empresa, a qual passa os comandos de atuação antes de ocorrer à audiência, causando assim, prejuízo para o bom desenvolvimento do diálogo e na construção do acordo.

Ainda a esse respeito, seria de indiscutível serventia se houvesse uma triagem dos processos que vão para a audiência de conciliação, pois estas acabam por não serem frutíferas quando há prova pendente nos autos, como por exemplo: perícia médica ou perícia no local de trabalho.

E mais, por vezes, o conciliador, por desconhecimento das técnicas apropriadas, libera a fala dos integrantes da audiência e se cala, deixando que litiguem mais e atribuam culpas, ao invés de ter postura proativa na busca de soluções, fazendo o facilitador o oposto de sua função de estancar a espiral de conflito. Outras vezes, abre a sessão se apresentando e em seguida perguntando se “tem acordo” ou “trouxeram proposta de acordo”, estagnando completamente o diálogo. Por vezes, a simples ausência de declaração de abertura da audiência de conciliação, não deixa claro para as partes as regras e princípios orientadores do diálogo. Se por ventura mais a diante for necessário chamar a atenção de alguém devido a alguma postura equivocada, o conciliador terá muito mais dificuldade, pois não poderá lembrar as partes de que concordaram com as regras ditas inicialmente.

O pouco tempo de duração da audiência, de cerca 20 minutos, é um problema recorrente que dificulta a prestação do serviço a contento, pois é nesse tempo que devem ser feitos o rapport (acolhimento das partes), declaração de abertura, oitiva das partes separadamente, aplicação das técnicas adequadas pelo conciliador, diálogo com cunho negocial sobre as propostas trazidas e redação do termo de audiência,.

Vale- destacar que, por vezes, é aguardado o prazo máximo de 10 minutos de tolerância para o comparecimento das pessoas intimadas, o que reduz ainda mais o tempo para audiência de conciliação, sobrando apenas 10 minutos para realizar a mesma. Outras tantas vezes o termo é redigido em mais de 5 minutos, sendo especialmente demorado quando há conciliadores estagiários novos, que ainda não pegaram a prática, o que ocorre com certa frequência em razão da alta rotatividade de voluntários. Tantas dificuldades restam refletidas nos resultado das conciliações. Segundo as estatísticas do 1º semestre do ano de 2017, tivemos apenas o percentual de 3,5% de acordos firmados, segundo dados coletados diretamente do CEJUSC V.

Ressalta-se que em conciliações, conforme orientação do próprio CNJ:

Não se mostra recomendável que se proceda em menos de 40 minutos. Isso porque em conciliações realizadas em menos de 15 minutos o conciliador somente tem tempo para se apresentar, ouvir resumidamente às partes e apresentar uma proposta de solução – que se considera, como indicado anteriormente, uma forma excessivamente precária de se conduzir uma autocomposição. (CNJ, 2016, p. 109).

Ademais, há um tempo de amadurecimento do entendimento das partes para que o acordo seja aceito e que deve ser respeitado pelos facilitadores. Às vezes, até a concordância de uma pessoa que está fora da audiência é decisiva para lograr êxito. Ocasionalmente as partes precisam de um momento para fazer ligações e discutir meios de efetuar o pagamento ou autorização da empresa para negociar ou pedir informações relevantes para constar no termo de acordo, para que ele se torne executável, como por exemplo: a data de vencimento da prestação de uma quantia, a forma de pagamento, a quantidade de parcelas, pedir empréstimo, entre outros.

Convém esmiuçar, por oportuno, as técnicas autocompositivas, a fim de evitar que as audiências de conciliação e de mediação sejam desempenhadas de modo informal e improvisado, sem que o terceiro facilitador saiba o que esperar de suas ações e falas. Quais sejam as técnicas que traremos: *rapport*, escuta ativa, resumo, fragmentação de questões, parafraseamento, *brainstorming*, enfoque no futuro, geração de opções, despolarização do conflito, separação das pessoas do problema, perguntas inteligentes, identificação dos interesses reais, questões e sentimentos, validação de sentimentos, caucus, empoderamento, e troca de papéis.

O momento apropriado para começar a construir uma relação de **empatia** com as partes é antes do início da mediação ou da conciliação, com o desenvolvimento do *rapport*. Através do uso do tom da fala calmo, comunicação acessível sem termos jurídicos, o agir com imparcialidade, linguagem corporal pacífica e objetiva, ou seja, o conjunto de postura, gestos e expressões faciais. Devem-se evitar gestos bruscos, hostis ou excessivamente energéticos, com isso é possível humanizar a sessão. O *rapport* oportuniza criar uma relação de confiança que será fundamental para aceitação da pessoa do mediador ou conciliador como o terceiro imparcial que irá conduzir o diálogo, aumentando assim a qualidade da comunicação.

A empatia pode ser instalada ou não logo nos primeiros contatos entre os seres. Significa olhar o mundo com os olhos do outro sem sair do seu lugar, permitindo assim compreender o ponto de vista do outro ser humano e aceitar aquela realidade como sendo possível, o que não implica que você concorde com as atitudes tomadas. No desenrolar do trabalho, a empatia e o *rapport* são de grande importância, pois estimulam a harmonia no diálogo e as habilidades para se chegar a um consenso benéfico para ambos os lados.

Após a **declaração de abertura**, onde ocorrem as apresentações de todos os presentes na sala e o esclarecimento sobre o procedimento autocompositivo, explicando as regras de uma forma breve e elucidativa, de suma importância para dar o tom de tranquilidade de todo o

diálogo posterior, subsequentemente chega o momento da técnica da **escuta ativa**, que é ouvir com atenção o que as partes tem a dizer sobre o conflito. As partes tem a chance de expor sua visão dos acontecimentos em ambiente acolhedor, humanizado, neutro e de cooperação.

Os terceiros constroem através de posturas facilitadoras um clima psicologicamente favorável para liberação da fala e ao expressarem seus sentimentos e desejos é feita a audição de propostas implícitas que serão de grande valia na construção do acordo.

Após as partes terem oportunidade de fala, o terceiro facilitador deve **resumir** as questões, os interesses reais e sentimentos identificados, pois ajuda os envolvidos no conflito a pensarem mais racionalmente e com clareza, o que auxilia também a focarem nos pontos principais a serem trabalhados. O resumo é uma forma que o terceiro facilitador encontrou de colocar ordem no procedimento com sua fala focada na futura solução e não no passado, retirando todo o negativismo, as atribuições de culpas, sem focar no direito, que em nada colaboram para a construção de uma composição amigável, tudo isso de maneira imparcial, para que nenhuma parte se sinta preterida e perca a relação de confiança estabelecida com o *rapport*.

Portanto, o mediador ou conciliador devem ser cuidadosos ao resumirem. É indicado questionarem as partes se o facilitador entendeu corretamente, dando a elas oportunidade de análise e esclarecimento, evitando equívocos que podem ser prejudiciais ao diálogo. O resumo deixa claro para as partes que o facilitador tem o ânimo de ajudar na resolução porque prestou bastante atenção na fala, e costuma ser reconfortante para os envolvidos se sentirem ajudados e acolhidos.

A técnica do resumo também pode ser empregada em etapas posteriores do procedimento, como diz Azevedo e Bacellar (2007 apud SPENGLER, 2016):

- 1) após uma troca de informações relevantes; 2) após as pessoas terem implicitamente algumas possíveis soluções a controvérsia; 3) para lembrar as partes seus reais interesses; 4) pode ser utilizada para apaziguar os ânimos na eventualidade de o mediador ter se descuidado a ponto de permitir que a comunicação se desenvolva de forma improdutiva. (AZEVEDO; BACELLAR, 2007apud SPENGLER, 2016, p. 51).

Juntamente com o resumo, outra técnica que deve ser trabalhada é a de **fragmentar questões**. O ideal é começar pelo problema mais fácil a ser resolvido, para dar a sensação de que é possível resolver, o que normalmente tranquiliza os envolvidos, e também de dividir o problema por partes. Caso haja pontos incontroversos, o indicado é recapitular os pontos que já foram negociados ou que não são polêmicos e pontuar o que falta resolver, ajudando assim

os envolvidos a pensarem mais conscientemente para que possam tomar atitudes mais maduras que conseqüentemente sejam mais benéficas para os envolvidos.

Ademais, existe a técnica do **parafraçamento**, que é realizada pelo facilitador reformulando frases, retirando o negativismo e ressaltando o lado positivo do que foi falado. Se propõe com essa técnica uma comunicação não violenta, por ter uma abordagem mais eficaz, pelo fato de facilitar a compreensão das necessidades reais. Primeiro ocorre à escuta ativa, buscando entender sem julgamentos e respeitando o que é falado, depois se repete com sua linguagem o que escutou.

A comunicação não violenta permite que venha à tona aquilo que seja positivo em nós, amor, respeito, compreensão, preocupação com os outros e gratidão, ao invés de sermos egocêntricos, egoístas, gananciosos, raivosos, agressivos e preconceituosos, sentimentos que normalmente dominam nossos pensamentos. Devem-se Substituir os padrões de defesa quando nos deparamos em situações adversas: recuo, fuga ou ataque diante de críticas, e passar a escutar profundamente tanto a nós mesmos quanto aos outros, gerando respeito, atenção e empatia, facilitando assim, o diálogo e conseqüentemente a construção do acordo.

No decorrer da sessão o facilitador deve conduzir o diálogo com **ênfase no futuro**. Essa técnica ajuda a diminuir as tensões no ambiente, pois não dá ênfase nas culpas, que só servem para trazer à tona os ressentimentos, ademais, pode ser muito doloroso reviver acontecimento do passado. O mediador ou conciliador instigam uma postura proativa na busca de soluções e expõe um olhar prospectivo do conflito de que é melhor cooperar para solucionar de que competir.

O enfoque no futuro mostra resultados mais positivos do que analisar o que aconteceu de ruim no passado e gerou a confusão, como ocorre em uma audiência de instrução, por exemplo. Rememorar pode causar novo sofrimento, reavivando sentimentos ruins que já tinham sido esquecidos, quando o melhor a se fazer é seguir em frente do momento presente. O quanto antes se chega a um consenso, mais rápido é possível seguir com sua vida normal.

Brainstorming é uma maneira de incentivar a criatividade na busca de soluções, auxiliar para que as ideias fixas e propostas pré-estabelecidas antes da audiência possam ser flexibilizadas, estimulando a imaginação para pensar em ideias novas. Explicar que a **geração de opções**, uma das regras essenciais da negociação, é fundamental para se chegar a uma proposta aceitável. Quando se vai a uma audiência com apenas uma solução possível, reduz-se muito a chance de se entrar em um consenso, criar várias opções de solução que conciliem os diversos interesses gera acordos que beneficiem ambas as partes, assim, todos saem ganhando.

Por sua vez, **despolarizar** o conflito é uma técnica que demonstra para as partes conflitantes que elas não estão em lados opostos, como comumente se pensa na justiça tradicional, mas que ao invés disto, elas não são rivais, elas têm algo em comum que as une, a busca pela solução e pela justiça. O quanto antes a contenda puder ser resolvida, elas poderão seguir com o curso normal de suas vidas, só que agora mais leves e menos angustiadas, por terem esse problema resolvido. A ideia das partes estarem em polos antagônicos (um certo e outro errado), não ajuda na resolução mas na verdade, só serve para acirrar mais o conflito.

O mediador ou o conciliador vai conduzir o diálogo de modo a **separar as pessoas do problema**. Essa técnica auxilia na manutenção da relação, mudando o ponto de vista e fazendo com que as partes compreendam que o conflito é algo natural e corriqueiro na vida em sociedade e que para melhor lidar com ele é preciso gerir pontualmente a situação conflituosa, o problema ou comportamento, desassociando-a da pessoa. Quando não se funde a pessoa ao problema, transformando-os em uma única coisa, e o conflito for superado, os laços sairão fortalecidos.

No tocante a técnica das **perguntas inteligentes**, são indagações orientadas a solução, as quais provocam a reflexão, ajudando a aclarar as questões, interesses e sentimentos. Como exemplo, temos uma causa que trata de uma dívida, em que as partes estão na audiência de conciliação extrajudicial e a credora ameaça entrar com a causa na justiça comum. O conciliador faz a seguinte pergunta: se há um ano, no primeiro acordo proposto, a dívida fosse parcelada em mais vezes, o quanto você já não teria recebido até a data de hoje? Na ocasião, a credora optou por parcelar em poucas vezes e o acordo se tornou inviável. Um ano depois, nenhuma quantia tinha sido paga e a credora ainda pretendia entrar na justiça tradicional, que é mais demorada. Se o débito tivesse sido parcelado em doze vezes, já teria sido quitado, ao invés de cinco parcelas como a credora queria.

Para facilitar a compreensão, traremos mais um caso hipotético, para ajudar a **identificar os interesses reais, questões e sentimentos**: uma pessoa pede as horas extras trabalhadas, adicional noturno, danos morais, etc (questões), mas na verdade ela ajuizou a ação porque dedicou anos da sua vida a empresa e não teve seu trabalho reconhecido e de repente sem justificativa foi demitida (lide sociológica), se sentindo descartada e magoada (sentimentos) ela só queria na verdade um pedido de desculpas e reconhecimento pelo bom trabalho prestado (interesse real).

As perguntas inteligentes também podem ser direcionadas a provocar um leque de opções de soluções para o caso concreto. O mediador não pode interferir tanto no procedimento quanto o conciliador, que por sua vez pode aconselhar, então, ao invés do

mediador orientar como as partes devem proceder, ele deve fazer perguntas direcionadas a busca por propostas.

Deve-se evitar trazer o seu julgamento para as perguntas, ou fazer perguntas tendenciosas, tomando cuidado com os adjetivos, deve-se abster de fazer insulto implícito na pergunta e afirmações em forma de questões, ou seja, a quem é direcionada a pergunta deve ter diversas opções de respostas, que comportem várias explicações nas mais variadas circunstâncias possíveis.

Um processo judicial aborda os interesses pedidos na petição inicial e não abarca as razões reais que motivaram os interesses juridicamente tutelados. Afasta-se da apreciação do judiciário elementos tão relevantes, que podem até ser mais pertinentes, a chamada lide sociológica, que não é abordada na grande maioria dos processos judiciais, mas é exatamente o que origina o conflito.

Os meios autocompositivos, ao abordarem a lide sociológica, tem oportunidade para aplicar a técnica da **validação do sentimento**, que é considerar o sentimento da pessoa envolvida na contenda, humanizando o procedimento. Quando há espaço para expor as emoções sentidas, naturalmente as pessoas se conectam mais profundamente, facilitando com que os maus entendidos sejam esclarecidos, de forma a simplificar processo de resolução da disputa, pois torna mais clara a perspectiva do outro.

Depois do momento de fala oferecido aos conflitantes, é possível identificar os sentimentos envolvidos, até mesmo quando não há relação anterior ao conflito ou, pela natureza da contenda, sabe-se que provavelmente não haverá relação continuada. É fundamental que os sentimentos não sejam desprezados pelos facilitadores, a transmissão de conforto, de compreensão e demonstração de estar atenta a dor do outro por si só já pode ser suficiente para aliviar e dar novo rumo as negociações após os ânimos estarem mais calmos.

Se o terceiro neutro conduzir o diálogo ao ponto de conseguir fazer com que as partes se abram e se expressem sem ressalvas, expondo seus anseios, prioridades, necessidades urgentes, princípios e sentimentos, é possível analisar se as propostas irão ser satisfatórias ou não. Quando a comunicação não flui, as partes se mostram menos dispostas a serem flexíveis com os pedidos e mantêm suas ideias rígidas sobre como solucionar a lide, conseqüentemente menos propostas irão surgir na mesa da sessão, que terá a tendência de satisfazer apenas a um dos lados. O reconhecimento recíproco dos sentimentos compadece os envolvidos e os deixa mais flexível a negociarem.

Os sentimentos podem ser validados em grupo quando for algo compartilhado entre os conflitantes, mas quando forem sentimentos privados, é indicado que seja em reunião privada,

utilizando uma técnica chamada de **caucus**. O caucus pode ocorrer quando o terceiro imparcial sentir necessidade no caso concreto ou quando solicitado pela própria parte, porque quer falar algo para o mediador ou conciliador e não se sente à vontade de falar na frente da outra parte, havendo uma reunião individual com uma parte e depois com a outra por igual período.

A reunião é um momento em que, pelo fato da outra parte conflitante não estar presente, o indivíduo se sente mais à vontade para se expressar, o que aumenta o fluxo de informações sobre o conflito, informações essas que poderiam não vir à tona na frente da outra parte. Estabelece-se mais confiança e proximidade com o facilitador, que por sua vez passa a ter mais abertura para orientá-lo. Por vezes, também se pode fazer uso dessa técnica para tranquilizar quando os ânimos estão exaltados.

Quanto ao **empoderamento**, o propósito é prevenir futuros conflitos, através da transmissão do conhecimento de técnicas negociais, de mediação e de conciliação, ensinando as partes a melhor lidar com eles, recuperando a autonomia de gerir problemas. Tem a intenção de devolver o juízo de valor pessoal encorajando a pessoa acreditar que é capaz de resolver sem a intervenção de terceiros e lembrando sobre suas qualidades pessoais.

Como mostra o CNJ (2016, p. 196), “as partes tornam-se mais aptas a examinar as questões, negociar com a parte contrária e, sobretudo, preparadas a lidar não apenas com uma situação semelhante, mas também possíveis futuras controvérsias acerca de temas diversos.”

Quando as partes se empoderam, é natural que a percepção que tinham antes sobre si próprias mude e amadureça, fazendo com que, ao se depararem com novos conflitos de interesses ou em futuras relações, tenham posturas mais conscientes e menos emotivas, portando-se de maneira mais adequada, buscando através do diálogo franco entender o ponto de vista do outro, como também mostrar o seu. Ao implantar algumas das técnicas que tenha aprendido na sessão de mediação ou conciliação, vai aprimorar sua conversação e trazer resultados mais efetivos para o fim de um consenso que seja bom para todos os envolvidos.

Por fim, mas não menos importante, temos a técnica da **troca de papéis**. O mediador ou conciliador, ao assumir sua função de liderança na sessão, deve provocar as partes a se colocarem uma no lugar da outra, e perguntá-las o que fariam se estivesse na mesma situação que ela, provocar esse tipo de reflexão gera empatia. A orientação é de que essa técnica só seja utilizada em sessões individuais e que seja informado preliminarmente que vai fazer uso dela.

É possível dizer que, uma audiência possa ser considerada um sucesso mesmo sem a obtenção de um acordo, pois o fato de abrir o diálogo é importante para ampliar o seu ponto

de vista e compreensão sobre a situação. Muitas vezes acontece das partes manterem contato mesmo após a audiência e posteriormente elas próprias, sem o auxílio de um terceiro facilitador, chegarem a uma solução e só retornem para o juiz homologar.

Não obstante os inúmeros benefícios da mediação e da conciliação, elas tendem a não gerar efeitos a contento se os pré-requisitos mínimos não forem observados na realização dos meios adequados de solução de disputas como, por exemplo, temos as limitações de tempo, limitação de atuação profissional, pouco domínio das técnicas autocompositivas e princípios, e ambiente inapropriado.

O anseio é de que o presente texto contribua para a **disseminação** da maneira correta de conduzir uma sessão de mediação e conciliação e que nos distanciemos cada vez mais da cultura da sentença para alcançarmos a cultura da solução amigável, tendo a autocomposição como a primeira opção de resolução de conflitos, e a justiça tradicional seja requerida apenas como uma segunda opção. Mas para que isso ocorra é preciso que os operadores do direito e a sociedade como um todo se conscientize dos seus benefícios.

CONCLUSÃO

O processo heterocompositivo tem se mostrado ineficiente por apenas relacionar os fatos descritos na petição ao direito abstrato aplicável no caso concreto, de forma a atribuir culpas para descobrir quem é o ganhador da ação e quem é o perdedor, por ser um processo impregnado de formalismos do começo ao fim, oferecer um serviço que carece de humanização e por não abordar a lide sociológica, que motivou a parte a provocar o Estado para solucioná-la, como também o fato de não abordar as relações afetivas preexistentes a lide. Em decorrência disto, tem feito com que constantemente o conflito se acirre, aumentando a chance de reincidência das partes no judiciário, ocorrendo um desgaste ou rompimento por completo dos laços afetivos.

Diante disso, a justiça tradicional abarcou os meios consensuais de soluções de conflitos, com intuito de diminuir a quantidade de processos, tendo em vista que a quantidade de servidores é insuficiente para atender a demanda crescente de processos, possibilitando ao juiz ter mais tempo para se dedicar as demandas que não podem ser solucionadas por outros meios, deixando a cargo do magistrado os direitos intransigíveis, os que necessitam de publicidade e produção probatória, tornando o processo mais eficiente. Bem como a intenção de manter as relações sociais ou de diminuir ao máximo possível o seu desgaste.

A disseminação da cultura de paz e do diálogo, capacitando as pessoas a terem uma postura positiva diante do conflito e melhor gerir suas contendas de modo consciente e maduro; educar a população com as técnicas de negociação é o melhor caminho para diminuir o nível de conflituosidade da sociedade e prevenir que adentre as portas do judiciário, a pretensão é retomar a prática da conciliação, tão antiga quanto à própria formação da sociedade.

Os terceiros facilitadores que conduzem o diálogo em uma audiência de mediação ou conciliação tem uma grande responsabilidade em suas mãos, a de manter e aperfeiçoar as relações sociais, bem como de pacificar os conflitantes. Para desempenhar a contento tal função é necessário dominar não apenas as técnicas autocompositivas e os princípios consensuais, como também ter um compromisso com a humanização do processo e a vontade de ajudar a construir uma solução que seja benéfica a todos os envolvidos.

Não se pode mais admitir que sessões sejam conduzidas por mera experimentação, sem que o condutor seja devidamente treinado e não saiba que resposta esperar do que se é dito. Pois a maior fonte de divulgação dos meios adequados de soluções de conflitos é a satisfação das partes.

Conclui-se que, o modelo multiportas tem um futuro muito promissor, essa é a nova realidade do sistema judiciário brasileiro, os avanços legislativos são significativos. Agora cabe aos operadores do direito se atualizarem sobre o assunto; as universidades abarcarem um estudo mais aprofundado sobre a temática em suas grades curriculares, provocando em seus alunos a reflexão sobre o sistema jurídico que lhes é imposto; e a efetivação de políticas públicas que aproximem a justiça do cidadão comum.

A sociedade vive em constante mudança e anseia por um sistema jurídico e seu arcabouço legislativo que acompanhe sua necessidade de celeridade, acesso à justiça e paz social, caso contrário, perde a razão de existir, torna-se obsoleto.

REFERENCIAS

BACELLAR, R. P. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva, v. 53, 2012.

BARBOSA, Ivan Machado. Fórum de Múltiplas Portas: uma proposta de aprimoramento processual. In: AZEVEDO, A. G. (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**.

BARBOSA, Rui. **Justiça tardia nada mais é do que...** O Pensador. Disponível em: <<https://www.pensador.com/frase/NTczNTg1/>> Acesso em: 16 nov. 2018.

BAUMAN, Zygmund. **Vida Líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1925.

BÍBLIA SAGRADA: Nova Versão Internacional. Tradução pela comissão da Sociedade Bíblica Internacional. São Paulo: Vida, 2000. Velho testamento e novo testamento.

BÍBLIA de Estudo Genebra. 2. ed. São Paulo: Cultura Cristã, 2009.

BRASIL. **Código de Processo Civil**. Lei 13.105. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm#art1072>. Acesso em: 01 set. 2018.

_____. Código de Processo Civil. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 28 jun. 2017.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em 28 de jun. 2017.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2017**: destaques. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/e5b5789fe59c137d43506b2e4ec4ed67.pdf>>. Acesso em: 01 set. 2018.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Conciliação e Mediação**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao>> Acesso em: 01 dez. 2017.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125. 2010**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=25799>>. Acesso em: 06 dez. 2017.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **JFCE participa da Semana Nacional da Conciliação**. Disponível em: <<https://www.jfce.jus.br/todas-noticias/2107-jfce-participa-da-semana-nacional-da-conciliacao>>. Acesso em: 04 set. 2018.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília: Editora Conselho Nacional de Justiça, 2016.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Mediação e Conciliação**. Disponível em: <<http://www.conciliarbr.com.br/informativo/conselho-nacional-de-justica>>. Acesso em: 01 dez. 2017.

_____. Lei de Mediação. **Lei nº 13.140**. <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 01 set. 2018.

_____. **Lei nº 1.060**. 1950. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L1060.htm>. Acesso em: 01 set. 2018.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARLOS, Robson B. **Princípios e Garantias da Conciliação e Mediação**. Disponível em: <<http://apartamentonaplanta.comunidades.net/principios-e-garantias-conciliacao-e-da-mediacao>>. Acesso em: 28 jun. 2017.

CENTRO DE MEDIAÇÃO E DE ARBITRAGEM DE PERNAMBUCO. **Código de Ética para Mediadores**. Disponível em: <<http://www.cemape.org.br/pdf/CEMAPE%20-%20Codigo%20de%20Etica%20Mediadores.pdf>>. Acesso em: 26 jun. 2017.

CONSELHO NACIONAL DAS INSTITUIÇÕES DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM. **Código de Ética para Instituições de Mediação e Arbitragem**. Disponível em: <http://www.conima.org.br/cod_etica_institu>. Acesso em: 26 jun. 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução 125 de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 26 jun. 2017.

FARIAS, G. T. **A conciliação como política pública de acesso à justiça nos Juizados especiais cíveis do estado do Ceará**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2017.

GIMENEZ, Charlise P. C.; SPENGLER, Fabiana M. **O mediador na resolução 125/2010 do CNJ: um estudo a partir do Tribunal Múltiplas Portas**. Águas de São Pedro: Ed. Livronovo, 2016.

JUNG, Roseli M. **Mediação Judicial facultativa ou obrigatória: um estudo comparado entre Brasil e Argentina**. Belo Horizonte: Superiores, 2018.

RODOVALHO, Maria Fernanda de Toledo. **A reforma do poder judiciário: análise do papel do STF e do CNJ**. São Paulo: Atlas, 2014.

SALES, Lília Maria de Moraes. **A mediação de conflitos: mudança de paradigma**. 2008. Disponível em: < <http://www.cbmae.org.br/n/artigo/a-mediacao-de-conflitos-mudanca-de-paradigmas>> Acesso em: 04 set. 2018.

SCAVONE JUNIOR, L. A. **Manual de arbitragem**. Rio de Janeiro: Forense, 2014.

SOUSA, Nayara Q. M. **Conciliação humanista: uma proposta de metodologia de resolução de conflitos**. Campina Grande: Editora Eduepb, 2017.

SPENGLER, F. M.; OLIVEIRA, L. D. **O Fórum Múltiplas Portas como Acesso à Justiça e à Pacificação Social**. Curitiba: Multideia, 2013.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. **Do conflito à penl solução adequada: mediação, conciliação, negociação, jurisdição e arbitragem**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

_____. **Mediação de Conflitos: da teoria à prática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016.

VIEIRA, Camilo B. **O conciliador e o mediador à luz da resolução 125/10 do Conselho Nacional de Justiça**. Disponível em:

<<http://www.professorcamilobarbosa.com.br/2014/08/o-conciliador-e-o-mediador-luz-da.html>>. Acesso em: 26 jun. 2017.