



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

LEONAM AMITAF FERREIRA PINTO DE ALBUQUERQUE

**CONTRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DE PSICOLOGIA PARA O CAMPO
MULTIDISCIPLINAR DA MEDIAÇÃO**

**CAMPINA GRANDE
2018**

LEONAM AMITAF FERREIRA PINTO DE ALBUQUERQUE

CONTRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DE PSICOLOGIA PARA O CAMPO
MULTIDISCIPLINAR DA MEDIAÇÃO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial à obtenção do título de especialista em Meios Consensuais de Solução de Conflitos pela Escola Superior de Magistratura da Paraíba, em parceria com a Universidade Estadual da Paraíba.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Katiane América Lima.

Campina Grande - PB
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.

A345c Albuquerque, Leonam Amitaf Ferreira Pinto de.
Contribuições do profissional de psicologia para o campo multidisciplinar da mediação [manuscrito] / Leonam Amitaf Ferreira Pinto de Albuquerque. - 2018.
60 p.
Digitado.
Monografia (Especialização em Meios Consensuais de Solução de Conflitos) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, 2018.
"Orientação : Profa. Dra. Katiane América Lima, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa."

1. Mediação . 2. Profissional de Psicologia . 3. Poder judiciário. I. Título

21. ed. CDD 363.23

LEONAM AMITAF FERREIRA PINTO DE ALBUQUERQUE

CONTRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DE PSICOLOGIA PARA O CAMPO
MULTIDISCIPLINAR DA MEDIAÇÃO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial à obtenção do título de especialista em Meios Consensuais de Solução de Conflitos pela Escola Superior de Magistratura da Paraíba, em parceria com a Universidade Estadual da Paraíba.

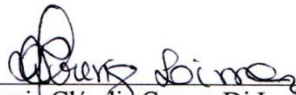
Data da avaliação: 27/09/18

Nota: 10,0

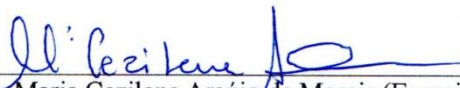
BANCA EXAMINADORA



Prof.ª Dra. Katiane América Lima (Orientadora)
Faculdade FBV Wyden



Prof. Dra. Wania Cláudia Gomes Di Lorenzo Lima (Examinadora)
Centro Universitário de João Pessoa



Prof. Ma. Maria Cezilene Araújo de Moraes (Examinadora)
Universidade Estadual da Paraíba

A minha família, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por Ele está sempre guiando meus passos e me dando forças para continuar a trajetória, mesmo diante das dificuldades.

A minha mãe Fátima, por abençoar minha vida e pelo compromisso com minha educação.

Ao meu pai Manuel, por ter sido uma pessoa fundamental na concretização desse objetivo, sempre me incentivando.

A minha irmã Tâmara, pelas longas conversas e pelo auxílio na tomada de decisões importantes.

A minha sobrinha Vitória, por ter entrado em nossas vidas, trazendo bênçãos e alegrias para a nossa família.

A minha namorada Jaianny, com quem posso contar em todos os momentos, sejam eles bons ou ruins.

A minha orientadora Katiane, pela paciência e gentileza ao longo do processo de orientação e pela atenção dedicada ao trabalho, sempre contribuindo com ideias e críticas pertinentes.

Aos professores Nayara Queiroz, André Feitosa, Bruno Isidro, Jesiel Rocha, Katiane América, Fernanda Brandão, Fábio Araújo, Thalles Azevedo, Luciano Nascimento, Ângela Ramalho, Rosimeire Ventura, Camilo Diniz, Karine Soares, Maria Cezilene e Henrique Lenon, por compartilharem seus conhecimentos e contribuírem com a minha formação.

Aos colegas de sala, pelo acolhimento e companheirismo nas aulas, nas pessoas de Priscila, Josilene, Leonardo, Pádua e Tamires, e em especial, aos amigos do grupo de atividades “Consenso”, nas pessoas de Nívea, Danielle, Rivane, Ismênia, Max e Adolff.

Às secretárias Aninha e Verinha, pela disponibilidade e apoio prestado no decorrer do curso.

Enfim, agradeço a todos aqueles e aquelas que colaboraram direta ou indiretamente para a realização desse estudo.

“Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana.”

(Carl Gustav Jung)

RESUMO

CONTRIBUIÇÕES DO PROFISSIONAL DE PSICOLOGIA PARA O CAMPO MULTIDISCIPLINAR DA MEDIAÇÃO

A mediação apresenta-se como um campo de atuação multidisciplinar no qual o psicólogo tem contribuído por meio dos conhecimentos da ciência psicológica e das especificidades da profissão. Sob esses aspectos, esse estudo bibliográfico tem por objetivo geral identificar as contribuições do profissional de Psicologia para o campo multidisciplinar da mediação. Parte-se da dificuldade das instituições do Poder Judiciário em responder às crescentes demandas de conflituosidade social para apontar os métodos “apropriados” de resolução de conflitos como instrumentos efetivos de acesso à justiça. Aborda-se a mediação como uma opção viável de solução da lide por meio da restauração dos canais de comunicação e do fortalecimento do vínculo afetivo entre as partes. Suas principais características convergem no sentido de restabelecer o relacionamento entre os envolvidos de modo a contribuir para a resolução autônoma dos múltiplos aspectos da lide. Trata-se da natureza multidisciplinar do campo da mediação, o qual envolve as contribuições de diversas disciplinas científicas e ramos profissionais. Ressalta-se a importância da participação de outros profissionais, não só em funções auxiliares, mas também como facilitadores do processo. Sustenta-se que a Psicologia constitui uma das principais fontes de saber do campo multidisciplinar da mediação. O psicólogo pode atuar como mediador e co-mediador do processo, por meio de ferramentas específicas, auxiliando as partes na solução de questões com elevada carga emocional, a exemplo dos conflitos familiares. Conclui-se que o profissional de Psicologia pode contribuir para o campo multidisciplinar da mediação por meio da adoção de técnicas pertinentes a sua área, atuando como mediador e co-mediador junto às questões com elevada carga emocional, principalmente, na seara do Direito de Família. O psicólogo também pode compor equipes multiprofissionais de apoio com vistas a auxiliar os facilitadores no manejo de questões específicas.

Palavras-chave: Mediação. Campo multidisciplinar. Atuação do profissional de Psicologia.

ABSTRACT

CONTRIBUTIONS OF THE PSYCHOLOGY PROFESSIONAL TO THE MULTIDISCIPLINARY FIELD OF MEDIATION

Mediation presents itself as a multidisciplinary field of action in which the psychologist has contributed through the knowledge of psychological science and the specificities of the profession. Under these aspects, this bibliographic study has as general objective to identify the contributions of the Psychology to the multidisciplinary field of mediation. It starts from the difficulty of institutions of the Judiciary to respond to the increasing demands of social conflict to point out “appropriate” methods of conflict resolution as effective instruments of access to justice. Mediation is approached as a viable option of solving the dispute through the restoration of communication channels and the strengthening of the affective bond between the parties. Its main characteristics converge in the sense of reestablishing the relationship between those involved in order to contribute to the autonomous resolution of the multiple aspects of the conflict. This is the multidisciplinary nature of the field of mediation, which involves the contributions of several scientific disciplines and professional branches. It is important to emphasize the participation of other professionals, not only in ancillary functions, but also as coordinators of the process. It is argued that Psychology is one of the main sources of knowledge in the multidisciplinary field of mediation. The psychologist can act as mediator and co-mediator of the process, through specific tools, assisting the parties in the solution of issues with a high emotional load, such as family conflicts. It is concluded that the Psychology professional can contribute to the multidisciplinary field of mediation through the adoption of pertinent techniques to his area, acting as mediator and co-mediator together with issues with a high emotional load, especially in the area of Family Law. The psychologist can also compose a multidisciplinary support team to assist facilitators in handling specific issues.

Keywords: Mediation. Multidisciplinary field. Performance of the Psychology professional.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	09
2 OS MÉTODOS “APROPRIADOS” DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS COMO MEIOS EFETIVOS DE ACESSO À JUSTIÇA.....	12
3 PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO INSTITUTO DA MEDIAÇÃO.....	22
4 DELINEAMENTO DO CAMPO MULTIDISCIPLINAR DA MEDIAÇÃO.....	32
5 A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE PSICOLOGIA COMO MEDIADOR E CO-MEDIADOR.....	42
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	52
REFERÊNCIAS.....	54

1 INTRODUÇÃO

Estudos recentes apontaram que o Poder Judiciário finalizou o ano de 2016 com cerca de 80 milhões de processos em tramitação. Foram ingressadas quase 30 milhões de ações e gastos cerca de 86 bilhões de reais com recursos humanos, entre outras despesas. A força de trabalho atingiu o patamar de 442.345 pessoas, entre magistrados, servidores e auxiliares. Diante das limitações das instituições tradicionais de justiça, com acúmulo de processos, morosidade, sobrecarga de servidores e juízes, além de mudanças na sociedade e intensificação dos conflitos sociais, os meios “apropriados” de solução de conflitos conquistaram espaço enquanto formas efetivas de acesso à justiça, alternativas ou concorrentes aos órgãos jurisdicionais.

Convém ressaltar os esforços contínuos do Conselho Nacional de Justiça no movimento de implementação da política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses no Brasil, com a promulgação de normativas que incentivam a implantação de serviços de resolução de controvérsias no país e regulamentam a formação e atuação dos facilitadores junto aos envolvidos na lide. Entre os diplomas jurídicos conquistados, estão a Resolução nº 125/10 do Conselho Nacional de Justiça; a Resolução nº 174/16 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho; a Lei nº 13.140/15 ou Lei da Mediação; a Lei nº 9.307/96, conhecida como Lei da Arbitragem; a Lei nº 13.129/15, que reformou a Lei da Arbitragem; e a Lei nº 13.105/15, que instituiu o atual Código de Processo Civil.

O instituto da mediação configura-se, ao lado da negociação, da arbitragem e da conciliação, como um dos principais meios “apropriados” de resolução de disputas. Trata-se de um campo de atuação multidisciplinar, no qual um terceiro imparcial, ou mediador, se utiliza de conhecimentos, técnicas e teorias originários de diversas áreas e disciplinas científicas. Com base nos conhecimentos teóricos da Psicologia, Sociologia, Direito, Economia, entre outras ciências, e com o auxílio de co-mediadores, os facilitadores promovem o diálogo entre os litigantes, de modo a auxiliá-los no processo de composição da disputa, compreendida sob uma perspectiva abrangente, que inclui aspectos jurídicos, sociológicos e psicológicos.

O campo da mediação tem se mostrado como um espaço de atuação multidisciplinar no qual o profissional de Psicologia tem se inserido e tem contribuído por meio dos conhecimentos, teorias e técnicas da ciência psicológica, como a comunicação não-violenta, a escuta ativa e a empatia, além das especificidades da profissão, como a confidencialidade e a imparcialidade, principalmente nos casos que envolvem disputas familiares. Nas funções de

mediador ou co-mediador, o psicólogo pode auxiliar na ampliação da compreensão do conflito, no fortalecimento das partes, na separação entre as posições pessoais e os interesses objetivos, na criação de um ambiente acolhedor, no processo de construção de acordos mutuamente satisfatórios, além de contribuir para a formulação e implementação de políticas públicas voltadas para a solução consensual de controvérsias.

Sob esses aspectos, coloca-se a seguinte questão: Quais as contribuições do profissional de Psicologia para o campo multidisciplinar da mediação? Por meio desse estudo, espera-se que o psicólogo ofereça contribuições para o campo multidisciplinar da mediação na interface da Psicologia com outras áreas do conhecimento científico, como o Direito, o Serviço Social e a Pedagogia, no exercício dos papéis de mediador e co-mediador, entre outras funções auxiliares e de apoio, principalmente junto às questões com elevada carga emocional, a exemplo das disputas familiares.

Esse estudo tem por objetivo geral identificar as contribuições do profissional de Psicologia para o campo multidisciplinar da mediação. Os objetivos específicos são descrever os métodos “apropriados” de solução de conflitos como meios efetivos de acesso à justiça; apontar as principais características do instituto da mediação; delinear o campo multidisciplinar da mediação; e caracterizar a atuação do profissional de Psicologia como mediador e co-mediador.

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, caracteriza-se como um tipo de estudo elaborado a partir de elementos secundários, geralmente formados por livros, revistas, publicações em periódicos e artigos científicos, jornais, boletins, monografias, dissertações, teses, material cartográfico e da internet.

O primeiro capítulo, denominado “Os métodos ‘apropriados’ de solução de conflitos como meios efetivos de acesso à justiça”, parte da dificuldade das instituições do Poder Judiciário tradicional em responder às crescentes demandas de conflituosidade social para apontar o campo da Resolução “Apropriada” de Disputas como um caminho possível em direção à garantia do direito de acesso à justiça a todos os cidadãos. Os métodos “apropriados” de resolução de conflitos configuram-se, nesse contexto, como instrumentos efetivos de solução da lide e restauração da comunicação entre as pessoas envolvidas.

O segundo capítulo, intitulado “Principais características do instituto da mediação”, aborda a mediação como uma opção viável de solução da lide por meio da restauração dos canais de comunicação e do fortalecimento do vínculo afetivo entre as partes. Esse

mecanismo prioriza o consenso e o diálogo como ferramentas de atuação dos mediadores, os quais devem auxiliar os litigantes na construção de soluções consensuais para o conflito. As principais características desse método convergem no sentido de restabelecer o relacionamento entre os envolvidos de modo a contribuir para a resolução autônoma dos múltiplos aspectos da lide.

O terceiro capítulo, nomeado “Delineamento do campo multidisciplinar da mediação”, trata da natureza multidisciplinar do campo da mediação, o qual envolve as contribuições de diversas disciplinas científicas e ramos profissionais. A abordagem ampliada da disputa requer a formação multidisciplinar dos mediadores e co-mediadores, os quais precisam se apropriar das principais técnicas e ferramentas adotadas na mediação. Ressalta-se a importância da participação de outros profissionais, como assistentes sociais, pedagogos e psicólogos, não só em funções auxiliares, mas também como facilitadores do processo.

O quarto e último capítulo, designado “A atuação do profissional de Psicologia como mediador e co-mediador”, sustenta que a Psicologia constitui uma das principais fontes de saber do campo multidisciplinar da mediação. Articulada às ciências humanas, oferece contribuições para a formação teórica e técnica dos mediadores. O psicólogo pode atuar como mediador e co-mediador do processo, por meio de ferramentas específicas, auxiliando as partes na solução de questões com elevada carga emocional, como as disputas familiares. A mediação não se confunde com o processo terapêutico, mas pode apresentar efeitos semelhantes.

2 OS MÉTODOS “APROPRIADOS” DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS COMO MEIOS EFETIVOS DE ACESSO À JUSTIÇA

“E o terceiro e – mais recente – é o que nos propomos a chamar simplesmente ‘enfoque de acesso a justiça’ porque inclui os posicionamentos anteriores, mas vai muito além deles, representando, dessa forma, uma tentativa de atacar as barreiras ao acesso de modo articulado e compreensivo.”

(Mauro Cappelletti e Bryant Garth)

A temática do acesso à justiça tem se tornado recorrente entre profissionais e investigadores dos mais diversos ramos do conhecimento científico, representando na atualidade um anseio da população no exercício de sua cidadania ante a incapacidade estrutural e material do Estado na composição dos conflitos sociais (MARASCA, 2007). De acordo com Cappelletti e Garth (1988), essa expressão remete ao sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob a proteção do Estado, que deve ser acessível a todos e produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. Watanabe (2012) acrescenta que a aparelhagem estatal deve oferecer um acesso qualificado à justiça que propicie ao jurisdicionado a obtenção de tutela jurisdicional efetiva, tempestiva e adequada, isto é, um acesso a uma ordem jurídica justa.

Tal como esclarecem Cabral (2013) e Zanferdini (2012), o acesso à justiça não se restringe ao ingresso dos cidadãos nas instituições e tribunais do Poder Judiciário tradicional, pois, na maioria dos casos, o processo judicial não se apresenta como o meio mais indicado para a resolução da lide entre as partes. Ao Estado incumbe proporcionar outros métodos efetivos de solução de conflitos, como a arbitragem e a mediação, além de investir em políticas públicas de prevenção de litígios e pacificação social. Esse acesso deve ser entendido, portanto, como o mais básico dos direitos humanos de um sistema jurídico moderno e igualitário que ofereça segurança aos seus jurisdicionados e não somente proclame as garantias formais de todos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Com o fim do período de regime militar no Brasil na década de 1980, deu-se início à construção do Estado Democrático de Direito. O marco desse momento foi a promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil em 1988. Essa Constituição Cidadã retomou o sistema republicano de divisão dos Poderes da União em Executivo, Legislativo e Judiciário (FARIAS, 2017). Nesse cenário de mudanças políticas, o Poder Judiciário configurou-se

como instância basilar no processo de consolidação do regime democrático. Tanto por resguardar o acesso dos cidadãos ao ordenamento jurídico e possibilitar a concretização das garantias previstas constitucionalmente, quanto por sua função moderadora sobre as atividades dos demais Poderes (EIDT, 2017).

O texto constitucional de 1988 traduziu a importância conferida ao Poder Judiciário no Estado Democrático de Direito, ao reconhecer a justiça como um valor necessário para o desenvolvimento adequado da República. Como previsto no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (BRASIL, 1988), “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. O que, por um lado, legitima o princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional e garante a efetiva prestação da tutela jurisdicional (SANTANNA, 2015), e por outro, eleva o volume de atividades burocráticas do Poder Judiciário, aumentando a quantidade, os custos e a morosidade processuais, exigindo um número cada vez maior de juízes, servidores e auxiliares, além de desencadear sentimentos de insatisfação, injustiça e impunidade entre os membros da sociedade (FARIAS, 2017).

Segundo informações do Relatório Justiça em Números 2017 (BRASIL, 2017), publicado pelo Conselho Nacional de Justiça, referente ao ano de 2016, realizado com todos os órgãos do Poder Judiciário brasileiro, com exceção do Supremo Tribunal Federal e do próprio Conselho, o Poder Judiciário finalizou aquele ano com aproximadamente 80 milhões de processos em tramitação. Foram ingressadas quase 30 milhões de ações, o que corresponde a um aumento de 5,6% em relação ao ano anterior de 2015. Foram gastos cerca de 86 bilhões de reais com recursos humanos (89,5%) e outras despesas (10,5%). A força de trabalho do Poder Judiciário atingiu o patamar de 442.345 pessoas, entre magistrados (4,1%), servidores (63,1%) e auxiliares (32,9%).

Em outro estudo sobre o Poder Judiciário, promovido pela Escola de Direito de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, realizado no primeiro semestre de 2016, em oito unidades federativas, com uma amostra de 1.650 pessoas, os resultados do Relatório ICJBrasil (FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, 2016) apontam que 92% dos entrevistados buscariam o Poder Judiciário para solucionar algum problema decorrente das relações de consumo. Cerca de um terço dos participantes (29%) afirmou confiar no Poder Judiciário. Quase metade das pessoas que completaram o ensino superior (46%) já ingressou, ao menos uma vez, com uma ação na justiça. E 84% da população entrevistada afirmou ter pouco conhecimento sobre as leis brasileiras.

Em pesquisa desenvolvida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (BRASIL, 2009), no ano de 2009, com uma amostra de aproximadamente 400 mil pessoas, distribuídas em 153.837 unidades domiciliares, 73% dos entrevistados que procuraram o Poder Judiciário para resolver algum litígio responderam que não obtiveram solução. Outros 30% daqueles que passaram por alguma situação de conflito nos últimos cinco anos não buscaram as instituições judiciárias. Entre os principais motivos para não procurar o Poder Judiciário, foram apontados os altos custos da ação judicial, a morosidade processual e a busca por métodos “apropriados” de solução de conflitos, como caminhos alternativos ao modelo judicial tradicional.

A partir dos resultados desses estudos, Eidt (2017) e Farias (2017) analisam a crise do Poder Judiciário brasileiro no período de consolidação do Estado Democrático de Direito. Os autores sustentam que a ampliação das garantias pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, com a expansão do acesso às instituições judiciárias como resposta do Poder Público, resultou no aumento de ações judiciais, seguido de ineficiência na prestação jurisdicional. A dificuldade do Poder Judiciário em garantir a todos os cidadãos acesso adequado à justiça revela a incapacidade do Estado brasileiro – representado pelos atores e instituições dos três Poderes da União – de acompanhar o dinamismo das necessidades sociais e de construir políticas públicas acessíveis, com qualidade e eficiência.

A fim de encontrar soluções práticas para os problemas de acesso à justiça nos sistemas judiciários tradicionais, os pesquisadores Mauro Cappelletti (1927-2004) e Bryant Garth (1949-), com a colaboração de inúmeros estudiosos e instituições de pesquisa nacionais e internacionais, desenvolveram, nas décadas de 1980 e 1990, o renomado Projeto Florença de Acesso à Justiça, cujo objetivo foi comparar os sistemas jurídicos modernos de países do mundo todo. No Relatório Geral do Projeto, resultante da análise dos relatórios de cada país estudado, os autores apontam três caminhos, ou ondas do movimento de renovação da justiça: a assistência judiciária para os pobres; a representação jurídica dos interesses difusos; e a construção de um novo modelo de acesso à justiça (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

As duas primeiras ondas remetem, respectivamente, à disponibilidade de serviços jurídicos para os pobres e à representação dos interesses difusos ou coletivos da população, em ambos os casos, por meio de modelos acessíveis de assistência judiciária. A terceira onda do movimento refere-se à “construção de um novo modelo de acesso à justiça, com respostas diversificadas diante da complexidade do tema [...] ganha importância a adoção de meios alternativos de composição do conflito” (BRITO, 2014, p. 103). Como elucidada Watanabe

(2012), os métodos “apropriados” de solução de disputas caracterizam-se, em geral, por sua adequação à natureza do litígio e aos interesses das partes.

Como principal objeto de intervenção dos mecanismos compositivos, o conflito pode ser definido como o processo, ou estado, em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis (YARN, 1999 apud CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016). Segundo Deutsch (2004) e Spengler e Morais (2007), de acordo com as circunstâncias litigiosas, a lide pode assumir diferentes formas. Ela pode ser jurídica, social, política, psicanalítica, psicológica, familiar, interna, externa, interpessoal, intergeracional, intercultural, religiosa, étnica, moral etc., assim como pode apresentar aspectos negativos, positivos ou, até mesmo, ambivalentes, por fazer parte do cotidiano das pessoas e ser algo necessário ao aprimoramento das relações sociais.

Costa (2004) faz uma distinção pertinente ao contexto jurídico entre os termos conflito e litígio, os quais frequentemente são utilizados como sinônimos pelos atores do Direito. O autor situa o segundo como uma faceta do primeiro, “uma disputa sobre um bem determinado que pôde ser solucionada por meio de uma decisão normativa [...] Por isso, resolver o litígio (ou a disputa) não significa resolver o conflito que lhe deu origem” (grifo do autor, p. 170). Sales e Rabelo (2009) assinalam que, independentemente da terminologia utilizada para demarcar a conflituosidade social, deve haver consenso entre os autores sobre a necessidade de resolução das controvérsias de forma “apropriada”, isto é, com a devida adequação do tipo de disputa ao meio de solução, de modo que as pessoas envolvidas tenham seus interesses contemplados ao longo do processo e se sintam satisfeitas com os resultados alcançados.

Os métodos “apropriados” de solução de conflitos fazem parte do chamado *Alternative Dispute Resolution*, denominação em inglês para o atual campo da Resolução “Apropriada” de Disputas. O qual inclui uma série de métodos que oferecem opções para se chegar ao consenso, ao entendimento provisório, à paz ou ao acordo entre as partes litigantes, a depender das peculiaridades da lide e do propósito para o qual o processo de resolução de disputas foi concebido (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016). O estudo e a prática dos mecanismos da Resolução “Apropriada” de Disputas tiveram início em países do *Common Law*, como Inglaterra e Estados Unidos da América (EIDT, 2017).

A insatisfação da população norte-americana com a crise que assolava o Poder Judiciário do país na década de 1970 resultou num intenso movimento de busca por novas formas de acesso à justiça, cujo ápice ocorreu no ano de 1979 com a proposta do Tribunal Múltiplas Portas (*Multi-door Courthouse*), elaborada pelo professor de Direito da

Universidade de Harvard, Frank Sander (1927-) (CRESPO, 2012). O Sistema Multiportas, ou Fórum Múltiplas Portas, como também é conhecido, dispõe que os interessados em resolver algum tipo de litígio devam ser submetidos a uma triagem prévia, realizada por profissionais capacitados, os quais avaliarão as circunstâncias conflituosas e indicarão o meio mais adequado para a solução da controvérsia (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2016).

Um das principais características do campo da Resolução “Apropriada” de Disputas, ao lado da observação dos princípios da eficiência, confidencialidade, competência e imparcialidade pelo terceiro facilitador do diálogo, diz respeito à diversidade de mecanismos concentrados no seu arcabouço metodológico, dentre eles, os heterocompositivos e autocompositivos. A fim de agrupar os vários mecanismos existentes, Sales e Sousa (2014) propuseram um sistema básico de classificação em função de três critérios distintos: a) forma de encaminhamento do caso para o campo da Resolução “Apropriada” de Disputas; b) modo de participação do terceiro; e c) tipo de vinculação da decisão.

No primeiro caso, se o mecanismo for utilizado com o consentimento das partes, este é considerado voluntário (*Voluntary*), porém, se as partes forem compelidas a participarem do processo compositivo, é compulsório (*Mandatory*). De acordo com o segundo critério, quando há um terceiro que decide o conflito, o processo é adjudicatório (*Adjudatory*), por outro lado, quando são as partes que o decidem, este é considerado consensual (*Consensual*). Por fim, na terceira situação, quando a desistência de participação de alguma das partes no processo gera perdas processuais ou materiais, o poder da decisão é considerado vinculativo (*Binding*), no entanto, quando as partes não estão obrigadas a chegar ao acordo, salvo na hipótese de ambos os lados decidirem que vão se vincular ao que for decidido, o poder da decisão é não vinculativo (*Nonbinding*).

Como anteriormente mencionado, existe um vasto leque de métodos “apropriados” de solução de conflitos à disposição das partes litigantes, conforme suas necessidades e a natureza do litígio. Os mecanismos tradicionais compreendem a própria jurisdição, a arbitragem, a negociação, a mediação e a conciliação, além de seus subtipos – os institutos consensuais penais, a arbitragem de incentivo, a negociação posicional, a mediação facilitadora, a conciliação judicial etc. – e dos processos híbridos, conhecidos como med-arb e neg-med-arb. Existem também as chamadas práticas autocompositivas inominadas, desenvolvidas pelos tribunais de justiça brasileiros, como as oficinas de parentalidade e de comunicação conciliatória, os círculos restaurativos e as negociações assistidas. O Sistema Multiportas norte-americano dispõe de métodos específicos, como as *Judge-hosted settlement*

conferences, os *Fact-finding panels*, as *Mini-trials*, a *Multi-step ADR* e as *Summary jury trials*.

No intuito de facilitar a compreensão do processo de descrição desses métodos, será adotado o segundo critério do sistema de classificação proposto por Sales e Souza (2014), em função da forma de participação do terceiro, com a substituição dos termos adjudatório e consensual pelas expressões correspondentes heterocompositivo e autocompositivo, por serem mais comuns entre os autores brasileiros que pesquisam e escrevem sobre o campo da Resolução “Apropriada” de Disputas. Entre estes, Azevedo (2004a) atribui o surgimento dos mecanismos “apropriados” de solução de conflitos ao entendimento, segundo o qual, o ordenamento jurídico processual possui a dupla função de ser um meio pelo qual as pessoas podem: a) reivindicar seus direitos; e/ou b) resolver seus litígios sob os auspícios do Estado.

Para o autor, o conceito de justiça pode assumir diferentes significados de acordo com a finalidade para a qual os meios compositivos são utilizados pelas partes envolvidas na lide. No primeiro caso, o de métodos heterocompositivos, encontra-se a jurisdição e a arbitragem, onde a reivindicação de direitos é definida a partir de valores impostos por um terceiro, juiz ou árbitro, o qual tem poder de decisão sobre a disputa. Na segunda situação, de resolução dos litígios por meio de métodos autocompositivos, cujos maiores exemplos são a negociação, a mediação e a conciliação, a solução do litígio é concebida a partir da anuência das próprias partes quanto ao procedimento adotado e quanto ao conteúdo alcançado pelo discurso argumentativo dos facilitadores (AZEVEDO, 2004a).

A jurisdição é o método de solução de conflitos, notadamente heterocompositivo, mais conhecido e utilizado pela população em geral, em razão de seu caráter estatal, o que, sob controvérsias, conduz muitos juristas a reconhecê-lo como único modelo legitimamente jurídico. Isso, apesar das evidências sobre o caráter jurisdicional de outros meios, como a arbitragem. Conforme Santanna (2015), a ciência processual tradicional define a jurisdição como uma função exclusiva do Poder Judiciário, cujo escopo é a correta aplicação da legislação, com a prerrogativa do uso de meios coercitivos para fazer cumprir a decisão judicial. Para Costa (2004), o modelo judiciário consiste na submissão do litígio à apreciação de um juiz, que deverá decidir sobre o caso de acordo com um conjunto predeterminado de normas, e cuja autoridade não deriva das partes, mas é determinada pelo Estado enquanto organização política.

Ao lado da jurisdição, a arbitragem configura-se como um dos mais antigos métodos de solução de conflitos pela heterocomposição. Seu uso era comum na antiguidade entre os povos hebreus e romanos. Atualmente, esse instituto pode ser definido como:

O 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 (SCAVONE JUNIOR, 2014, p. 16).

Segundo Fichtner e Monteiro (2017), até meados da década de 1990, ocorriam poucas sessões de arbitragem no Brasil, devido à ausência de profissionais capacitados e de instituições de arbitragem especializadas. O cenário começou a mudar com a promulgação da Lei nº 9.307/96, que considerou a desnecessidade de homologação judicial da sentença arbitral proferida no país (ANDRIGUI, 2006). Mais recentemente, foi publicada a Lei nº 13.129/15, que trouxe inovações importantes para o instituto, como a possibilidade de aplicação com entes públicos, a regulamentação das medidas provisórias de urgência e a proposta da carta arbitral como meio de comunicação entre a jurisdição arbitral e o Poder Judiciário (FICHTNER; MANNHEIMER; MONTEIRO, 2016).

Ao contrário dos métodos anteriormente descritos, a negociação, ou transição, é do tipo autocompositivo, que se baseia no estilo de comunicação voltado à persuasão, e cujas técnicas, em razão das contribuições para o estabelecimento do acordo, costumam ser utilizadas pelos facilitadores de outros mecanismos de solução de disputas, principalmente, da mediação e da conciliação (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016). Cesca e Nunes (2006) descrevem três modelos de negociação que se distinguem pela participação de negociadores e seus estilos negociais. Na negociação simples e direta, com a ausência de terceiros, as partes têm total controle sobre o processo e seus resultados. No modelo de negociação posicional, os terceiros agem de modo a defender os interesses da parte contratante e a confrontar os interesses da parte adversária. Na negociação baseada em princípios, os terceiros partem dos interesses das partes envolvidas a fim de obter resultados mutuamente justos e satisfatórios.

Tal como a negociação, a mediação configura-se como um método autocompositivo de resolução de conflitos, no qual um terceiro imparcial, sem poder de decisão, é escolhido pelas partes litigantes para auxiliá-las no desenvolvimento de soluções consensuais para as controvérsias (BRASIL, 2015). Conforme o Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (2016), esse instituto é composto por vários atos procedimentais pelos quais um terceiro facilita a negociação entre as pessoas em conflito, com o objetivo de habilitá-las a melhor compreender suas posições e a encontrar caminhos que se compatibilizem aos seus interesses e necessidades. Ao mediador compete, portanto, inter-

mediar as relações entre os envolvidos durante o processo e, por meio da autoridade que lhe é conferida, restabelecer os canais de comunicação, o que gera as condições necessárias para que as próprias partes alcancem ou não a solução mais adequada para o litígio (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2013).

Do mesmo modo que a negociação e a mediação, a conciliação constitui um mecanismo autocompositivo, definido por Farias (2017, p. 71) como o “meio pelo qual um terceiro apresenta as propostas de um acordo na busca da solução pacífica do conflito, e as partes decidirão se concordam ou não com os termos delineados”. O terceiro referido deve ser uma pessoa neutra ao conflito, ou um painel de pessoas sem interesse na causa, que auxilie as partes a chegarem a um acordo, a partir de princípios éticos e profissionais e por meio de técnicas adequadas (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016). Como ressalta Eidt (2015), ao se referir a esse instituto como um método reconhecidamente judicial, a audiência de conciliação possui previsão no atual Código de Processo Civil e constitui um dos pilares da criação dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, por meio da Lei nº 9.099/95.

Eidt (2017) sinaliza que quanto maior for a oferta de meios “apropriados” de resolução de disputas, maiores serão as possibilidades de eficácia na busca de soluções para os conflitos sociais, com a redução de custos e o aumento da celeridade do processo e do índice de satisfação das partes com os resultados alcançados. Sob esses aspectos, embora sejam menos adotados que os métodos tradicionais, os processos híbridos, as práticas autocompositivas inominadas e os mecanismos de composição norte-americanos – para citar os principais – também contribuem para impulsionar a política de resolução dialogada dos litígios, prevenção de controvérsias e promoção da cultura de paz. Como aponta Azevedo (2004b), há muitos métodos e práticas alternativas de solução de disputas que são pouco difundidos no Brasil, porém, amplamente reconhecidos em outros países enquanto mecanismos efetivos de resolução e prevenção de conflitos.

Os processos híbridos de solução de controvérsias, cujos maiores representantes são a med-arb e a neg-med-arb, implicam na combinação flexível de ao menos dois mecanismos compositivos tradicionais, de modo a melhor se adequar à natureza do litígio. Concebida na década de 1980, a med-arb é um método previsto em cláusula escalonada, que se inicia com os procedimentos da mediação e, caso as partes não consigam chegar ao consenso, adota-se o instituto da arbitragem. De modo semelhante, a cláusula contratual, ou o compromisso de resolução de disputas, pode contemplar uma fase anterior à mediação, que consiste na negociação direta entre as partes. Nesse caso, o mecanismo é denominado neg-med-arb, por se utilizar de técnicas de negociação, seguidas dos procedimentos da mediação e, na ausência

de sucesso dessas fases preliminares, realiza-se a arbitragem (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Sob a justificativa de que o Estado deve preparar seus jurisdicionados para utilizarem de forma adequada o sistema público de resolução de disputas, bem como impulsioná-los a solucionarem seus conflitos com autonomia, os tribunais de justiça brasileiros têm proporcionado, entre outras atividades, treinamentos, *workshops*, aulas, grupos de apoio e oficinas de conscientização sobre a importância da adoção dos métodos “apropriados” de solução de litígios (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016). Segundo o Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (2016), entre os inúmeros treinamentos disponibilizados pelo Poder Judiciário brasileiro, sobressaem as oficinas de parentalidade, que buscam orientar pais divorciandos e seus filhos a lidarem melhor com as disputas nessa fase de transição, e as oficinas de comunicação conciliatória, que procuram aperfeiçoar as consciências verbais dos participantes para que estes possam interagir de forma mais satisfatória com seus pares.

A fim de prover o modelo de Tribunal Multiportas, implantado nos Estados Unidos da América na década de 1970, pesquisadores de universidades norte-americanas desenvolveram várias técnicas e métodos de composição do litígio fundados no estabelecimento de consenso entre as partes litigantes. Além de mecanismos semelhantes aos difundidos no Brasil, como a *Mediation*, a *Private Arbitration* e a *Mediation-Arbitration*, que se aproximam, respectivamente, dos institutos da mediação e da arbitragem, e do processo híbrido da med-arb, o sistema de justiça norte-americano dispõe de meios específicos, concebidos especialmente para atender as demandas de sua população, mas que podem ser adaptados para os mais diferentes contextos, a exemplo das *Judge-hosted settlement conferences*, das *Mini-trials* e das *Summary jury trials*.

Como descrevem Wrasse e Dornelles (2015), as *Judge-hosted settlement conferences* são espécies de conferência, presididas por uma autoridade judiciária, que têm como função articular julgamentos sobre o mérito do caso e facilitar a transação. Os *Fact-finding panels* configuram-se como um conjunto de procedimentos por meio dos quais um juiz de fato, com base em provas, recomenda a solução de cada tópico pendente do litígio. As *Mini-trials* constituem um tipo de mecanismo, desenvolvido para o âmbito privado, que auxilia no resgate do acordo negociado em casos de litigância corporativa. A *Multi-step ADR* ocorre quando os representantes de empresas se comprometem a participarem de uma série crescente de procedimentos de resolução de disputas. E as *Summary jury trials* são um processo

flexível, não vinculativo, criado para incentivar acordos em julgamentos dirigidos por jurados permanentes.

À guisa de conclusão, convém ressaltar os contínuos esforços despendidos por instituições vinculadas ao Poder Judiciário, em especial, o Conselho Nacional de Justiça, no movimento de implementação da política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses no Brasil, com a conquista e promulgação de diplomas jurídicos importantes, como a Resolução nº 125/10 do Conselho Nacional de Justiça; a Resolução nº 174/16 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho; a Lei nº 13.140/15 ou Lei da Mediação; a Lei nº 9.307/96, conhecida como Lei da Arbitragem; a Lei nº 13.129/15, que reformou a Lei da Arbitragem; e a Lei nº 13.105/15, que instituiu o atual Código de Processo Civil, entre outras normativas que incentivam a implantação de serviços de resolução de controvérsias no país e regulamentam a formação e atuação dos facilitadores junto às partes e aos demais atores envolvidos na lide.

Como analisam, de forma perspicaz, os autores Gimenez e Spengler (2016), apesar dos inúmeros avanços alcançados nos últimos anos, a implementação da política pública nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses esbarra em limites a serem superados, principalmente, no que se referem aos objetivos de longo prazo, como a promoção da cultura de paz e a prevenção de litígios. Os quais se situam aquém do esperado, mas também vão de encontro àqueles objetivos de curto prazo, como a implantação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania pelos tribunais de justiça estaduais, que se deparam com obstáculos de natureza econômica, política, cultural, social etc.

Perante a dificuldade das instituições do Poder Judiciário tradicional em responder às crescentes demandas de conflituosidade que emergem das relações sociais contemporâneas, o campo da Resolução “Apropriada” de Disputas apresenta-se como um caminho possível em direção à garantia do direito de acesso à justiça a todos os cidadãos, por meio da implementação de políticas públicas de solução e prevenção de litígios e pacificação social. Nesse cenário, os métodos “apropriados” de resolução de conflitos configuram-se como instrumentos efetivos de cidadania e democracia, com qualidade, celeridade, compromisso e respeito à vontade das partes, a partir de princípios éticos e profissionais, além de técnicas adequadas, utilizadas por facilitadores capacitados, a fim de oferecer opções viáveis de solução da lide e restauração da comunicação entre as pessoas envolvidas.

3 PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO INSTITUTO DA MEDIAÇÃO

“Trata-se, portanto, a mediação de um procedimento que, ao mesmo tempo em que resolve o litígio, restaura o relacionamento entre as partes e as educa para a resolução autônoma de seus litígios, sendo, portanto, bastante democrático e fortalecedor da cidadania.”

(Luciane Moessa de Souza)

O campo da Resolução “Apropriada” de Disputas tem como premissa básica a possibilidade de adequação dos métodos de solução disponíveis à peculiaridade do conflito, a sua natureza diferenciada e às condições e necessidades especiais das partes, no intuito de se alcançar a justiça com maior equanimidade e aderência ao caso concreto (WATANABE, 2012). Conforme o propósito para o qual são utilizados, esses mecanismos podem oferecer diferentes opções de resposta para o litígio, desde um consenso, entendimento provisório ou acordo, até uma declaração de paz ou a restauração da comunicação entre as pessoas envolvidas (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Para Sales e Souza (2014), os métodos “apropriados” de solução de disputas são um conjunto de características, habilidades e técnicas – muitas das quais, originárias de várias áreas do conhecimento – que possibilitam a gestão adequada das diferentes modalidades de conflito. Constituem mecanismos confidenciais e sigilosos, que apostam, prioritariamente, na colaboração e no consenso para a resolução de problemas. Podem ser utilizados antes ou depois da instauração do processo judicial, na prevenção de possíveis ações ou no auxílio à solução da questão. Possuem, entre as características em comum, a eficiência, confidencialidade, competência e imparcialidade do terceiro facilitador do diálogo.

Os institutos da negociação, mediação, conciliação, arbitragem e jurisdição correspondem aos principais meios de solução de conflitos existentes. A negociação permite que as partes alcancem a dissolução do conflito sem a necessidade de um terceiro, o negociador (GIMENEZ; SPENGLER, 2016). Por meio do mediador, a mediação possibilita às pessoas envolvidas na lide restaurarem a comunicação e fortalecerem o vínculo afetivo entre si (SOUZA, 2015). A conciliação estabelece que o conciliador proponha sugestões de acordos para as partes, as quais podem aceitar ou não os termos colocados (FARIAS, 2017). A arbitragem prevê que o árbitro, ou um painel arbitral, decida sobre a disputa por meio de uma sentença, que constitui título executivo judicial (SCAVONE JUNIOR, 2014). E a

jurisdição consiste na submissão do litígio à apreciação do juiz, o qual deverá julgá-lo segundo um conjunto predeterminado de normas (COSTA, 2004).

Apesar das diferenças quanto aos objetivos, estrutura e procedimentos adotados no processo de composição, os métodos “apropriados” de resolução de conflitos convergem no que diz respeito à acomodação de suas características à natureza do litígio e aos propósitos das pessoas envolvidas, além de colaborarem para a distribuição mais adequada e eficiente da justiça (PANTOJA; ALMEIDA, 2016). Conforme Souza (2015), os mecanismos autocompositivos de solução de disputas, principalmente, a mediação, avançam em relação aos heterocompositivos devido à prioridade, concedida por aqueles, ao consenso e ao diálogo. Os quais são tomados como instrumentos basilares para a atuação dos facilitadores junto aos aspectos subjetivos e objetivos pertinentes à contenda entre as partes.

Enquanto meio consensual, a mediação não visa à obtenção do acordo entre os litigantes com o auxílio de um terceiro, como se dá na conciliação, tampouco o proferimento de decisão vinculativa sobre a disputa, como ocorre no instituto da arbitragem (SOUZA, 2014). Trata-se de tipo especial de negociação facilitada por um terceiro, o qual deve auxiliar os litigantes a restabelecerem os canais de comunicação e a fortalecerem os vínculos afetivos entre si a fim de que estas alcancem ou não uma solução mutuamente satisfatória para o conflito (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016). Assim, ao mesmo tempo em que contribui para a solução da lide, “a mediação [...] restaura o relacionamento entre as partes e as educa para a resolução autônoma de seus litígios, sendo, portanto, [um instrumento] bastante democrático e fortalecedor da cidadania” (SOUZA, 2015, p. 51).

Conforme Spengler (2014), a origem semântica da palavra mediação advém do latim, *mediatione*, que ao lado de sua derivação linguística, *mediare*, significam, respectivamente, metade, centro ou equilíbrio e mediar, intervir ou dividir ao meio. Em razão de “sua relativa obscuridade semântica e seus problemas de aplicabilidade metodológica” (SIGNATES, 1998, p. 37), o conceito de mediação não dispõe de significado claro e unânime entre os estudiosos e pesquisadores do assunto. Os quais costumam remetê-lo à autonomia de decisão dos envolvidos para solucionar o conflito, à contribuição técnica do mediador no processo de resolução do litígio ou ao auxílio do terceiro facilitador do diálogo na solução da disputa pelas partes.

Sob o enfoque da autonomia de decisão dos envolvidos para solucionar o conflito, Sales e Damasceno (2014) conceituam a mediação como um mecanismo consensual de resolução de litígios em que as pessoas envolvidas têm o poder de decidir sobre a resposta mais adequada e satisfatória para a disputa. De acordo com Souza (2015), esse instituto

constitui uma forma autônoma de resolução de conflitos por meio da qual cada uma das partes tem a oportunidade de expor seus interesses e necessidades, a fim de encontrar opções que atendam aos propósitos de ambas. Gimenez e Spengler (2016) o definem como um procedimento que possibilita aos litigantes reconstruírem a relação afetiva anterior ao litígio a partir da compreensão de seus aspectos subjetivos e objetivos e da identificação de respostas consensuais que gerem benefícios mútuos.

A partir da perspectiva da contribuição técnica do mediador no processo de resolução do litígio, Bedê, Ferenc e Ruiz (2008) concebem a mediação como um conjunto de técnicas originárias de várias áreas do conhecimento, como a Psicologia, o Direito e a Sociologia, por meio das quais, um terceiro imparcial auxilia as pessoas envolvidas a compreenderem seus interesses e necessidades para encontrarem uma solução adequada para o litígio. Conforme Sales e Sousa (2014), esse mecanismo constitui um procedimento no qual uma terceira pessoa imparcial, com qualificação, características e técnicas específicas, facilita o diálogo entre as partes conflitantes de modo a auxiliá-las na identificação de caminhos adequados para a construção do consenso e resolução do litígio.

Com base no viés do auxílio do terceiro facilitador do diálogo na solução da disputa pelas partes, Farias (2017) argumenta que a mediação consiste em um meio alternativo de resolução de conflitos com a participação de uma terceira pessoa, nomeada pelos litigantes, que deve auxiliá-las no percurso para a solução ou não da lide. Conforme Neto (2010), tal instituto constitui um método dialógico de resolução de conflitos em que um terceiro imparcial coordena reuniões conjuntas ou separadas entre os envolvidos a fim de que estes construam respostas criativas e satisfatórias para a disputa. Pinho (2011) propõe um significado simples e direto para a mediação, como o procedimento por meio do qual os conflitantes buscam o auxílio de um terceiro imparcial, que irá contribuir para o alcance da solução para o conflito.

Alguns autores chamam atenção para outros aspectos da definição de mediação, como Dias (2014), para o qual, esse instituto não tem por objetivo principal a obtenção de um acordo, mas visa, em primeiro lugar, o restabelecimento da relação subjacente ao litígio, em especial, nas relações de natureza contínua. Oliveira (2011) a conceitua como um modelo alternativo de justiça, mais próximo dos indivíduos e das comunidades por ceder o poder de decisão sobre o conflito para os próprios envolvidos, sem a intervenção direta de um terceiro. De acordo Sanomya e Cachapuz (2012), tal mecanismo apresenta-se como um importante instrumento de solução de disputas, capaz de viabilizar o diálogo entre as partes e,

consequentemente, a resolução consensual do litígio, a prevenção de contendas e a promoção da cultura de paz.

Além das especificidades conceituais, a mediação possui inúmeros atributos que a distinguem dos outros métodos “apropriados” de solução de disputas, a exemplo da oralidade dos procedimentos, do sigilo das informações compartilhadas, da economia financeira e de tempo, da autonomia das decisões e do equilíbrio das relações interpessoais (GIMENEZ; SPENGLER, 2016). Entre os diversos aspectos que caracterizam esse instituto, destacam-se seu caráter multidisciplinar; sua adequação aos conflitos de natureza contínua; o reconhecimento da dimensão sociológica do litígio; e a disponibilidade de tempo para tentar solucionar a lide.

No que diz respeito ao seu caráter multidisciplinar, a mediação utiliza-se de técnicas originárias de vários ramos do conhecimento científico, por meio das quais, um terceiro pode auxiliar as partes a compreenderem suas necessidades e a encontrarem a solução mais adequada para o litígio (BEDÊ; FERENC; RUIZ, 2008). Pinho (2011) ressalta que apesar da formação ampliada do mediador, os procedimentos da mediação não se confundem com os processos terapêuticos de acompanhamento psicológico ou psiquiátrico, os quais devem ser conduzidos por especialistas nessas áreas. Diante da complexidade do litígio e da intensidade emocional que permeia a relação entre os envolvidos, o mediador deve ser assessorado por profissionais capacitados, no intuito de abarcar as dimensões objetivas e subjetivas da lide, que ultrapassam o âmbito jurídico (PINHO; ALVES, 2014, 2015).

No que se refere a sua adequação aos conflitos de natureza contínua, a mediação apresenta-se como um mecanismo “apropriado” para o tratamento desses tipos de litígio por não ter como objetivo principal a obtenção do acordo, mas visar, em primeiro lugar, ao restabelecimento da relação subjacente à disputa entre as partes (DIAS, 2014). Segundo Marasca (2007), esse instituto é mais indicado para as relações familiares, de vizinhança e entre sócios por possibilitar o restabelecimento da comunicação e do vínculo afetivo entre os conflitantes, permitir a compreensão e administração da lide pelos mesmos e evitar novos desentendimentos no futuro. Cabe ao mediador auxiliar as partes no processo de avaliação objetiva das consequências negativas da contenda sobre si próprias e sobre terceiros direta ou indiretamente envolvidos, isto é, todos aqueles que não estão necessariamente presentes nas sessões, mas que estão vinculados aos custos e benefícios do que for acordado (ALMEIDA, 2015).

Outro traço da mediação corresponde ao reconhecimento da dimensão sociológica do litígio, o qual é percebido sob duas vertentes: a jurídica, que envolve direitos negados ou

supostamente violados, e a interpessoal, que abarca as relações sociais instáveis (BEDÊ, FERENC; RUIZ, 2008). Para Brito (2014), esse mecanismo possibilita aos envolvidos na disputa identificarem suas reais motivações e resolverem as situações conflituosas de forma ampla, com a apreensão das dimensões latente, emergente e manifesta do conflito. Não se trata da simples negociação de interesses, mas da compreensão das necessidades e sentimentos pertinentes ao litígio, com a finalidade de restaurar os canais de comunicação e reequilibrar as relações sociais entre as partes (COSTA, 2004).

E quanto à disponibilidade de tempo para tentar solucionar a lide, a mediação, por sua natureza, é um procedimento que exige dedicação e empenho por parte de todos os envolvidos em razão da complexidade das questões e da qualidade artesanal do trabalho do mediador junto às partes (PINHO; ALVES, 2014). Sales e Rabelo (2009) ressaltam que para melhor auxiliar nas questões controversas, o mediador deve ter tempo suficiente para investigar toda a complexidade que envolve a disputa entre as partes. Não seria, portanto, recomendado falar no estabelecimento de um limite temporal para a conclusão do processo de mediação, tendo em vista a forma minuciosa que este é desenvolvido (PINHO; ALVES, 2015).

As características da mediação estão distribuídas entre seus três tipos ou modelos mais conhecidos: linear-tradicional, transformativo e circular-narrativo (SOUZA, 2014). De acordo com Souza (2015), essas modalidades de mediação diferenciam-se quanto à conceptualização da comunicação e à meta do processo. Enquanto o modelo linear-tradicional tem como objetivo o acordo, o transformativo busca a modificação da relação entre as partes envolvidas na disputa e o circular-narrativo foca tanto no acordo quanto na relação. Silva, Bartz e Rademann (2016) ressaltam que o emprego adequado desses modelos depende das peculiaridades do litígio, do contexto em será realizado o procedimento, dos interesses das partes envolvidas, de sua relação interpessoal e do próprio estilo de atuação do mediador.

O modelo linear-tradicional de mediação da Faculdade de Direito de Harvard foi desenvolvido pelos professores norte-americanos Roger Fisher (1922-2012), William Uri (1953-) e Bruce Patton, no início da década de 1990. Proveniente do campo empresarial, concentra-se na satisfação individual das partes e visa à obtenção de um acordo. Esse modelo caracteriza-se por separar as pessoas do problema, focar as necessidades e não as posições, criar opções para benefício mútuo e insistir nos critérios objetivos. Sob esses aspectos, o mediador é considerado o facilitador da comunicação entre os envolvidos, pensada de forma linear, e do conflito construído sobre uma relação de causa e efeito, cujo objetivo é o alcance do acordo a partir da colaboração das partes, da integração de seus interesses e do seu comprometimento com o mesmo (SALES; RABELO, 2009).

O modelo transformativo de mediação, concebido por Robert Bush (1948-) e Joseph Folger (1951-), a par de situar o acordo apenas como uma possibilidade e não como uma finalidade própria do processo, sublinha a mudança da qualidade do conflito de modo que as partes possam compreender a si mesmas e a disputa. Voltado para as relações de natureza contínua, busca a transformação das pessoas no sentido do crescimento da revalorização pessoal e do reconhecimento da legitimidade do outro. Seu foco reside nas transformações de caráter e nas formas de relacionamento. Nesse sentido, o mediador deve auxiliar as partes a restabelecerem os laços afetivos entre si, com a compreensão integral da controvérsia, de modo a alcançar seus múltiplos aspectos psicológico, emocional, legal e financeiro (BRITO, 2014).

O modelo circular-narrativo de mediação, concebido pelas autoras Sara Cobb e Marinés Suares, propõe a desconstrução das narrativas iniciais com diferentes versões da situação em litígio e a construção de uma variante integrada a partir da história narrada pelos próprios envolvidos. Desenvolvido para o campo das relações familiares, busca desconstruir velhas narrativas por meio da formulação de questões abertas, apresentação de resumos e recontextualização dos discursos, a fim de que novas histórias sejam construídas e então se alcance o acordo. Ao mediador cabe auxiliar as partes a construírem uma nova percepção do conflito e a identificarem pontos de acordo e possibilidades de solução da disputa e de melhoria da convivência posterior (COSTA, 2004).

Os tipos principais de mediação são empregados pelos facilitadores nos mais diversos contextos: escolar, familiar, social, comunitário, penal, civil, privado, coletivo, empresarial, comercial, organizacional, trabalhista, digital, ambiental etc. (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2015). Bedê, Ferenc e Ruiz (2008) ressaltam que embora a mediação seja mais indicada para os conflitos de natureza contínua, originários de relações familiares, de vizinhança e entre sócios, em tese, esse mecanismo pode ser aplicado junto a qualquer tipo de disputa pertencente ao campo dos direitos patrimoniais disponíveis, isto é, aquelas com possibilidade de acordo entre as partes. Diante do grande número de práticas existentes, serão abordadas, a seguir, apenas as modalidades de mediação escolar, familiar, comunitária, comercial, organizacional e ambiental, por serem as mais retratadas na literatura nacional sobre o tema.

A mediação escolar tem como objeto de atuação os conflitos educacionais e escolares, provenientes de ações próprias dos sistemas escolares ou oriundos das relações que envolvem os atores da comunidade educacional mais ampla: professores, gestores, alunos, familiares e outros. As disputas no ambiente escolar podem ser de natureza organizacional, cultural ou

pedagógica, entre indivíduos, familiares e em grupos e subgrupos. Entre as maiores vantagens desta modalidade de mediação, estão: a compreensão institucional e positiva do conflito; a criação de sistemas organizados para enfrentar as espirais da disputa; a participação ativa dos atores escolares no processo de solução da lide; a construção dos sentimentos de cooperação e colaboração; o desenvolvimento das habilidades de autoconhecimento e pensamento crítico; a consolidação do exercício da empatia e da tolerância; a promoção da qualidade das relações entre os atores escolares; e a diminuição dos índices de violência (CHRISPINO, 2007).

A mediação familiar tem como objeto de intervenção as questões familiares que envolvem separação e divórcio, dissolução de união estável, entre outras, caracterizadas pela exaltação e pelo acirramento dos ânimos, assim como pelo desgaste emocional da relação entre os litigantes. Essa modalidade de mediação permite o diálogo autêntico e colaborativo entre os envolvidos com a possibilidade de maior abertura para a negociação de propostas e contrapropostas de consenso, no intuito de atingir um acordo mutuamente satisfatório e permanente. O mediador é responsável por ajudar as partes na restauração dos canais de comunicação e na busca de soluções para a lide que potencializem as condições favoráveis e minimizem o impacto dos fatores prejudiciais sobre os laços afetivos (RUIZ, 2015).

A mediação comunitária é definida por Chai (2014) como o meio de aplicação dos instrumentos e técnicas de solução dos conflitos no cotidiano da comunidade, com o tratamento diferenciado das disputas por meio de um sistema próprio e autônomo desenvolvido em locais da própria comunidade, denominados centros, câmaras ou casas. Uma das principais características desta modalidade de mediação diz respeito à função de mediador, a qual costuma ser desempenhada pelos próprios moradores da região, escolhidos por votação popular ou de forma voluntária. Sua formação técnica deve possibilitar o aprendizado teórico e prático da mediação, com a apreensão das ferramentas de resolução de disputas pertinentes ao contexto comunitário e à realidade social, com o desenvolvimento de soluções criativas para os litígios.

A mediação comercial surge da crítica à análise limitada das relações empresariais sob aspectos exclusivamente econômicos e objetivos das controvérsias, que tem como uma das maiores consequências o descumprimento dos acordos assumidos. Esse formato de mediação aporta os litígios entre os empresários decorrentes de transações comerciais, financeiras ou imobiliárias, relações de crédito/débito, fornecedor/cliente, prestador de serviço/usuários, empreitadas, franquias, operações com seguros, questões societárias, contratuais ou informais. Ao mediador compete oferecer às partes litigantes elementos de reflexão, com vistas a permitir o reenquadramento da disputa, pela cooperação e integração de perspectivas

diferenciadas, o que resulta no cumprimento espontâneo das obrigações assumidas ao longo do processo (NETO, 2015).

A mediação organizacional parte da noção de que as empresas, em geral, possuem uma organização interna que se constitui como uma complexa rede de conexões e interações permeada por conflitos entre seus membros – colaboradores, funcionários e gestores. Esse tipo de mediação estimula a criação de sistemas baseados no diálogo cooperativo que possibilitam a seus integrantes visualizarem as contendas de forma mais naturalizada e reconhecerem seus papéis na organização. O mediador é responsável por assessorar a gestão no processo de implementação de planos específicos de intervenção junto aos funcionários, os quais são auxiliados a compreenderem a importância da comunicação no desenvolvimento das relações interpessoais. Os resultados alcançados apontam para a diminuição dos custos derivados do litígio, aliada ao crescimento da empresa (NETO, 2015).

A mediação ambiental atua sobre o direito difuso ao meio ambiente equilibrado, caracterizado pela indivisibilidade de seu objeto, indeterminação dos sujeitos, existência de vínculos fáticos entre os titulares, transição e mutação no tempo e espaço e intensa litigiosidade interna. A abordagem integrada das múltiplas variáveis que compõem as disputas ambientais permite a construção de parâmetros e estratégias de preservação dos recursos naturais e de garantia do desenvolvimento sustentável, em consonância com as normativas nacionais e internacionais. Ao mediador cabe auxiliar as partes na construção consensual de soluções criativas e adequadas às necessidades de todos os envolvidos a fim de conscientizá-los quanto à importância do cumprimento dos termos assumidos para o meio ambiente, assim como sobre as consequências desastrosas de seu descumprimento (NETO, 2015).

Em meio à variedade de contextos nos quais a mediação pode ser desenvolvida, suas modalidades seguem uma estrutura básica de procedimentos e etapas. De acordo com Souza (2014), o processo de mediação inicia-se com uma sessão de pré-mediação, na qual são explicados os objetivos e os métodos que serão adotados. Em seguida, realizam-se sessões individuais, denominadas *caucus*, com cada um dos lados envolvidos no conflito. Por fim, alternam-se sessões individuais e conjuntas. Sales e Damasceno (2014) ressaltam que a fase inicial de preparação é uma das mais importantes do procedimento de mediação, pois constitui o primeiro contato entre o mediador e as partes, as quais são devidamente esclarecidas sobre as etapas, técnicas, princípios e finalidades do mecanismo empregado.

As fases da mediação são conduzidas pela figura do mediador, com o apoio do co-mediador, os quais auxiliam as partes durante todo o processo de composição da controvérsia. O mediador é um terceiro imparcial com formação ampla e competência técnica para intervir

sobre a disputa entre as partes. Pode ser eleito pelos próprios envolvidos, indicado por uma autoridade judiciária ou estar vinculado a câmaras de mediação como profissional liberal. Suas funções precípua correspondem a facilitar a comunicação entre os conflitantes; identificar suas necessidades e interesses; incentivar o diálogo, a colaboração e o consenso; escutar atentamente e formular questões pertinentes aos temas levantados; construir soluções conjuntas mutuamente satisfatórias para a disputa; e promover a cultura da pacificação social e prevenção de litígios (MARASCA, 2007).

Por sua vez, o co-mediador deve assessorar o mediador no manejo das questões pertinentes à contenda entre as partes. Sua presença pode ser requerida por qualquer um dos interessados ou pelo próprio facilitador, com a anuência expressa daqueles, em razão da natureza e complexidade do conflito. Deve ser um profissional capacitado e especializado na área de conhecimento a que concerne o litígio. Em alguns casos, principalmente, nas questões de família, esta função costuma ser ocupada por especialistas em outros campos de conhecimento, distintos do âmbito jurídico, como psiquiatras, psicólogos, pedagogos e assistentes sociais, no intuito de abranger as múltiplas dimensões da lide entre as partes (SOUZA, 2014, 2015).

A fim de reunir os principais elementos que caracterizam a mediação, retratados no decorrer do capítulo, convém expor as definições adotadas pelos principais diplomas legais e documentos técnicos que normatizam e fundamentam esse instituto no Brasil, dentre os quais, destacam-se a Resolução nº 125/10 do Conselho Nacional de Justiça; a Lei nº 13.140/15 ou Lei da Mediação; a Lei nº 13.105/15, que instituiu o atual Código de Processo Civil e o Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça. Segundo Eidt (2017) e Gimenez e Spengler (2016), estas produções legais e teóricas regulam e referenciam a prática dos mediadores judiciais e extrajudiciais junto aos serviços e equipamentos de solução de conflitos que compõem a política nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no Brasil.

A Resolução nº 125/10 do Conselho Nacional de Justiça (BRASIL, 2010), que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências, conceitua a mediação de forma ampla e abrangente, como um instrumento efetivo de pacificação social, solução e prevenção de litígios. A Lei nº 13.140/15 (BRASIL, 2015), que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, define esse mecanismo como uma “atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e

estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (Artigo 1º, parágrafo único).

A Lei nº 13.105/15 (BRASIL, 2015), que institui o atual Código de Processo Civil, caracteriza a mediação por meio da descrição da atividade técnica dos mediadores, os quais devem auxiliar as partes interessadas a compreenderem as questões e os interesses em conflito, de modo que elas possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprias, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. Do mesmo modo, o Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (2016), ferramenta de apoio à formação teórica e técnica de mediadores judiciais, descreve esse método como uma negociação facilitada ou catalisada por um terceiro:

Um processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte neutra ao conflito ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para se chegar a uma composição. Trata-se de um método de resolução de disputas no qual se desenvolve um processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016, p. 20).

Em suma, a mediação aparece no campo da Resolução “Apropriada” de Disputas como uma opção viável de solução da lide por meio da restauração dos canais de comunicação e do fortalecimento do vínculo afetivo entre as partes. Esse mecanismo autocompositivo prioriza o consenso e o diálogo como ferramentas essenciais para a atuação dos mediadores, os quais devem auxiliar os litigantes no processo de construção de soluções consensuais e mutuamente satisfatórias para o conflito. Os aspectos gerais desse método – definições, características, tipos, contextos, procedimentos e atores – convergem no sentido de restabelecer o relacionamento entre os envolvidos de modo a contribuir para a resolução autônoma dos aspectos subjetivos e objetivos da lide.

4 DELINEAMENTO DO CAMPO MULTIDISCIPLINAR DA MEDIAÇÃO

“Por ser um tema transdisciplinar, a mediação apregoa que o olhar de análise para os desentendimentos deva ser multidisciplinar. Dessa forma, convida os mediadores a atuarem regidos por uma lente multifocal que viabilize reconhecer e articular os diversos fatores que compoñham as desavenças.”

(Tania Almeida)

A natureza multidisciplinar constitui umas das principais características da mediação, cujo campo de atuação é marcado pelas contribuições de diferentes áreas do conhecimento científico (ALMEIDA, 2015). De acordo com Bedê, Ferenc e Ruiz (2008), esse instituto utiliza-se de um conjunto consistente de técnicas baseadas em saberes interdisciplinares, por meio das quais, um terceiro imparcial auxilia as partes a buscarem soluções mutuamente satisfatórias para o conflito. Na área da Psicologia, foram desenvolvidos estudos sobre a percepção do litígio pelos envolvidos. No domínio da Matemática, aplicaram-se algoritmos no processo de resolução de disputas. E na esfera da Economia, foram empregados conceitos da teoria dos jogos para propiciar o acordo entre os conflitantes (AZEVEDO, 2004a).

Conforme Sales e Rabelo (2009), o campo profissional da mediação beneficia-se da multidisciplinaridade de conhecimentos, geradora de uma interação interdisciplinar entre os facilitadores, os quais buscam soluções transdisciplinares para as contendas entre os litigantes. Assim como ocorre com outros termos semelhantes, o conceito de multidisciplinaridade não dispõe de uma definição unívoca e definitiva entre os autores que estudam a natureza disciplinar da investigação científica (JURASKI, 2015). Para Alves, Brasileiro e Brito (2004), a ciência não perde de vista a noção de disciplinaridade, pois vislumbra o estabelecimento de diálogos que aproximem os saberes específicos oriundos dos diversos campos do conhecimento.

Na tentativa de caracterizar as formas de aproximação entre as disciplinas científicas, Furtado (2007) distingue os conceitos de multidisciplinaridade, pluridisciplinaridade, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade. Os quais representam graus cada vez maiores de interação entre os universos disciplinares existentes. A multidisciplinaridade corresponde à justaposição de conhecimentos em torno de um mesmo tema, com a ausência de contato entre os profissionais de cada área. A pluridisciplinaridade caracteriza-se pela relação entre as disciplinas, as quais são coordenadas e organizadas por um ou mais saberes. A

interdisciplinaridade representa uma etapa superior de conexão entre as disciplinas, pois são realizadas trocas de conhecimento. E a transdisciplinaridade remete ao grau avançado de interação entre os saberes sem as fronteiras das disciplinas científicas.

Segundo Barbado (2004), em razão de seu caráter multidisciplinar, o desenvolvimento da mediação ultrapassou a mera institucionalização do processo pelo Direito positivo, no plano estritamente jurídico-legal. Progressivamente, a definição negativa de conflito foi sendo reelaborada, passando a ser visto como um elemento com atributos positivos que permeia todas as relações humanas (AZEVEDO, 2004a). No intuito de propor soluções adequadas para as disputas, a administração da justiça afastou-se de respostas positivadas e incorporou mecanismos multidisciplinares voltados não apenas para os interesses juridicamente tutelados, mas também para aqueles que auxiliam na sua função de pacificação social (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Diferente dos métodos monodisciplinares, que se baseiam no Direito, como a conciliação e a arbitragem, a mediação constitui um meio com vasto alicerce multidisciplinar, o qual envolve os mais distintos campos do saber (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016). Esse instituto reúne os esforços concorrentes, em conjunto ou não, de psicólogos, administradores, economistas, entre outros profissionais, com ênfase sobre a dimensão ampla da disputa e nas técnicas utilizadas pelo mediador (FARIAS, 2017). Mello e Baptista (2011) ressaltam que a adoção de medidas diversificadas faz convergir ordens antagônicas: o viés tradicional, que privilegia a ordem jurídica; e a perspectiva multidisciplinar, voltada para a ordem social, com o auxílio de profissionais de diversas áreas.

A mediação propõe o trabalho em dupla com vistas a favorecer a complementaridade de conhecimentos, tanto no que diz respeito à análise da controvérsia quanto no que se refere à condução do diálogo. Por ser um tema transdisciplinar, apregoa que o olhar de análise para os desentendimentos deva ser multidisciplinar, mesmo quando a condução dos trabalhos se dê por um único profissional. Convida os facilitadores a atuarem regidos por uma lente multifocal que viabilize reconhecer e articular os diversos fatores que compõem as desavenças. As nuances multifatoriais das contendas deverão orientar as perguntas dos mediadores, de modo a auxiliar as partes a identificarem prevalências temáticas a serem atendidas e a articulá-las nas soluções propostas (ALMEIDA, 2015).

Almeida, Almeida e Crespo (2012) preconizam a disseminação de uma nova mentalidade entre os operadores do Direito e o estreitamento do diálogo multidisciplinar. Para esses autores, faz-se necessário incentivar a formação multidisciplinar dos mediadores, o que exige a regulamentação dessa forma de trabalho, a definição de remuneração condigna e o

aporte de investimentos em capacitação profissional. Nesse sentido, convém ressaltar que os cursos de formação em mediação desenvolvem, em seu módulo teórico, o tema da interdisciplinaridade, com a abordagem de conceitos das inúmeras áreas do conhecimento que sustentam a prática do facilitador (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

De acordo com Bedê, Ferenc e Ruiz (2008), os saberes disponíveis apresentam-se como fontes complementares de investigação, nas quais os mediadores encontram subsídios para sua atuação junto aos envolvidos na disputa. Esses autores defendem a propositura de novas formas de capacitação dos operadores do Direito, com o objetivo de formar profissionais qualificados para auxiliar de modo eficaz na solução das contendas entre as partes. Neto (2010) reforça que o processo de formação dos facilitadores deve ter como base estudos aprofundados sobre os aspectos manifestos e latentes do litígio, o que implica em priorizar a aproximação entre as disciplinas científicas que embasam a mediação.

Além das características inerentes ao perfil de mediador, algumas intrínsecas a sua personalidade, deve-se atentar para a necessidade de formação em matérias específicas, que lhe possibilite obter resultados exitosos junto aos conflitantes, independentemente de sua área de atuação. O profissional de mediação precisa ter conhecimento sobre os estudos e as técnicas de negociação, comunicação, Psicologia, Sociologia, teoria das decisões e, caso não seja da área jurídica, deve ter noções sobre Direito. Não se pode desprezar qualquer ciência, conhecimento ou técnica existente, pois são componentes interdisciplinares da mediação, uma vez que ao litígio submetido a esse procedimento deverá corresponder preferencialmente quem tenha competência sobre o assunto (DIAS; SOUZA, 2013).

A etapa de capacitação dos mediadores precisa abranger, portanto, o acesso a conhecimentos avançados sobre as múltiplas expressões do conflito. O processo de aprendizagem deve percorrer os procedimentos da mediação de modo que os conceitos emergentes sejam incorporados gradualmente. Privilegia-se o caráter prático da formação a fim de que as técnicas sejam apreendidas, pois constituem instrumentos básicos de trabalho dos facilitadores. A capacitação implica na resolução de problemas práticos, no estudo e na interdisciplinaridade, o que enriquece a atividade em razão das contribuições teóricas, técnicas e metodológicas dos diferentes nichos profissionais (NETO, 2010).

Diante da natureza flexível da mediação, os tribunais de justiça brasileiros têm adotado procedimentos ligeiramente distintos entre si, que têm em comum a resolução das questões propostas com o auxílio de ferramentas interdisciplinares, como a recontextualização, o silêncio, a inversão de papéis, a geração de opções, a normalização, a organização de interesses, o enfoque prospectivo e a validação de sentimentos (AZEVEDO,

2004a; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016). Entre as técnicas mais empregadas pelos mediadores, originárias de vários âmbitos do saber, podem ser elencadas: o *rapport*; a *brainstorming*; o *feedback*; o teste de realidade; a empatia; a comunicação; o parafraseamento; os instrumentos de registro de informações; a escuta ativa; o *caucus*; a teoria geral do conflito; as espirais da disputa; a teoria dos jogos; os tipos de perguntas; o resumo; e a pausa técnica.

A adoção dessas ferramentas de trabalho possibilita aos facilitadores auxiliarem as pessoas envolvidas na lide a restaurarem os canais de comunicação e a fortalecerem os vínculos afetivos entre si. Constituem recursos fundamentais para a leitura e o esclarecimento dos interesses e necessidades reais das partes, o que facilita a superação das posições pessoais e estimula os processos construtivos de diálogo, cooperação e colaboração. Seu emprego pressupõe habilidade e criatividade por parte dos mediadores, os quais dispõem de um universo amplo de instrumentos para a solução prática das controvérsias (FERRARI et al., 2010b; SALES; DAMASCENO, 2014).

A técnica do *rapport* possibilita ao facilitador estabelecer uma relação de confiança com as partes e lhes oferecer suporte emocional. Quando estas sentem que seus interesses e emoções foram bem recebidos e compreendidos, passam a acreditar na eficácia do processo. Os efeitos do estabelecimento de uma relação positiva com os envolvidos contribuem para aumentar a eficiência do método, uma vez que facilitam a obtenção de informações e tornam a atuação do mediador muito mais simples. Constitui um instrumento de comunicação eficiente entre os envolvidos, pois garante os princípios relacionais da aceitação e da confiança (BRITO, 2014; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

A *brainstorming*, ou tempestade de ideias, busca incentivar a criatividade das partes diante da impossibilidade de construir opções viáveis de resolução para o litígio. O intuito é gerar um fluxo contínuo de ideias sem a emissão de críticas ou juízos de valor. Os conflitantes são estimulados a falarem tudo aquilo que lhes vier à mente naquele momento para que, em seguida, possam analisar e selecionar as propostas consideradas mais importantes para os fins do processo. O manejo dessa técnica auxilia no desenvolvimento de soluções para o conflito e na elaboração de decisões quanto às opções e caminhos considerados mais adequados para os envolvidos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016; SALES; DAMASCENO, 2014).

A técnica do *feedback*, ou retroalimentação, compreende o retorno das mensagens emitidas pelas partes por meio do intercâmbio de informações com o mediador. Por sua vez, o teste de realidade equivale ao movimento permanente de reflexão objetiva dos envolvidos sobre seus interesses e necessidades reais. O facilitador deve

estimular o pensamento realista das partes acerca das sugestões propostas, de modo que estas possam ponderar sobre a viabilidade do acordo. A atitude de empatia significa o mesmo que se colocar na situação de outra pessoa, para tentar compreender a realidade dela, distanciando-se de seu próprio contexto. E a comunicação constitui uma ação comum a todos, pois implica na garantia do direito de falar e na disposição para ouvir o outro com respeito e consideração (BRITO, 2014; SALES; DAMASCENO, 2014).

A ferramenta do parafraseamento, também chamada de reflexão, corresponde à reformulação de frases e enunciados sem alterar seu sentido inicial, a fim de organizar, sintetizar e neutralizar os conteúdos emergentes. Ao mediador cabe reformular as mensagens emitidas pelas partes sem julgar ou mudar a conotação original, de modo a reforçar os sentidos atribuídos por todos. Por meio dessa técnica, as partes podem compreender seus interesses e necessidades básicas, pois são estimuladas a perceberem o contexto fático por outras perspectivas (BRITO, 2014; SALES; DAMASCENO, 2014).

Os instrumentos de registro de informações abrangem a anotação, a gravação e a filmagem. O facilitador deve anotar tudo o que foi discutido com as partes, utilizando-se das palavras empregadas por elas no decorrer do processo. Essas notas permitem o resumo das informações recebidas, a repetição, a discussão e o estímulo à reflexão, que possibilita uma comunicação efetiva entre todos. A gravação e a filmagem são recursos menos utilizados, em razão do investimento financeiro, porém, podem apresentar resultados positivos, pois proporcionam a avaliação da prática e do estilo de falar e de agir do mediador (SALES; DAMASCENO, 2014).

A escuta ativa representa a observação e consideração da comunicação verbal e não verbal, a expressão das emoções e o alívio das tensões. Assegura-se a quem está falando a sensação de estar sendo ouvido, por meio do diálogo simples e direto (SALES; DAMASCENO, 2014). Escutar, nesse sentido, vai além de simplesmente prestar atenção no que está sendo dito pelo emissor, pois constitui uma atitude autêntica de buscar compreender em conjunto com o outro. Para que isso ocorra, devem-se deixar de lado todos os valores, formas de pensar e agir próprios, bem como lançar-se em direção ao que é visto, sentido e pensado por quem descreve uma realidade de conflito e experiência (FERRARI et al., 2010b).

Adere-se ao termo *caucus* para tratar do recurso adotado no processo de mediação, por meio do qual, são realizados encontros individuais ou reuniões privadas com os envolvidos, que se encontram com os mediadores de forma separada e sob confidencialidade. Esses momentos ocorrem quando os facilitadores identificam a necessidade de conversa individual com as partes. Essas demandas referem-se ao esclarecimento de percepções ou posições, à

permissão para exposição de emoções intensas, à assimilação de novas propostas ou, ainda, à revelação de informações sigilosas ou íntimas, que os envolvidos estão impossibilitados ou não desejam comunicar perante os demais participantes do processo (BRITO, 2014; FERRARI et al., 2010b).

No que diz respeito à teoria geral do conflito, ressalta-se que intuitivamente se aborda o litígio como um fenômeno negativo nas relações sociais, que proporciona perdas para, ao menos, uma das partes envolvidas, processo conhecido como “ganha-perde”. A possibilidade de se perceber a disputa de forma positiva consiste em uma das principais alterações da chamada moderna teoria do conflito, pois a partir do momento em que se percebe a contenda como um fenômeno natural entre quaisquer seres vivos e, em especial, entre os seres humanos, é possível percebê-la de modo construtivo (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

O fenômeno das espirais da disputa remete-se a uma crescente escalada da conflituosidade, em relações contenciosas, resultante de um círculo vicioso de ação e reação, onde cada reação se torna mais severa do que a ação que a precedeu e cria uma nova questão ou ponto de disputa entre as partes. Em razão do aumento contínuo da litigiosidade, as suas causas originárias progressivamente tornam-se secundárias, pois os envolvidos se mostram mais preocupados em responder à ação que imediatamente antecedeu sua reação em vez de se voltarem para o que motivou o início da contenda (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

A teoria dos jogos consiste em um ramo da Matemática aplicada e da Economia que estuda situações estratégicas, nas quais os participantes se engajam em um processo de análise de decisões baseando sua conduta na expectativa de comportamento da pessoa com quem se interage. Esta abordagem de interações concebe o conflito como uma situação na qual duas pessoas têm de desenvolver estratégias para maximizar seus ganhos, de acordo com certas regras preestabelecidas. A relação de cooperação com competição em um processo de resolução de disputas não deve ser tratada como um aspecto ético da conduta dos envolvidos e sim por um prisma de racionalidade voltada à otimização de resultados (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Em determinadas situações, ser direto ou indireto demais na formulação de perguntas pode gerar uma desconfiança entre os envolvidos quanto à imparcialidade ou até mesmo competência do facilitador na compreensão do problema. O mediador deve buscar apenas as informações que precisa para compreender quais são os pontos controvertidos, quais são os interesses das pessoas envolvidas e quais sentimentos precisam ser endereçados para que as

questões possam ser resolvidas a contento (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016). Sob esses aspectos, o facilitador pode recorrer a diversos tipos de perguntas, de acordo com as especificidades do processo: abertas, fechadas, sistêmicas, de responsabilização, informativas, reformulativas, e de futuro.

As perguntas abertas são empregadas com vistas a facilitar que todos os fatos e questões levantados pelas pessoas envolvidas no litígio sejam relatados sem o direcionamento ou prejudgamentos do facilitador. Este deve apenas descrever, de forma direta e abreviada, aquilo que foi discutido entre as partes, sem alterar o conteúdo original das mensagens. Essas perguntas de caráter amplo são assim caracterizadas porque promovem o aumento do campo de percepção dos litigantes, sugerindo questionamentos que desvelem os pensamentos, sentimentos, definições e julgamentos de realidade que permeiam a situação litigiosa (FERRARI et al., 2010b; SALES; DAMASCENO, 2014).

As perguntas fechadas diferenciam-se por limitarem o campo de visão das partes e a direcionarem a uma resposta específica e pontual. Em alguns casos, quando já inclui a resposta, esse tipo de pergunta pode fazer com que os envolvidos se sintam interrogados e provavelmente pressionados, pois podem estabelecer um contato mais próximo com a estrutura de valores de quem lhes pergunta acerca do assunto debatido naquele momento. Desse modo, podem prejudicar sobremaneira o caráter imparcial do processo de mediação. Quando aplicadas em contextos adequados, as perguntas diretas oferecem um componente de precisão à resposta dada, pois se direcionam ao ponto fulcral da questão (FERRARI et al., 2010b).

As perguntas sistêmicas apresentam a perspectiva de terceiros para a pessoa perguntada, o que implica na compreensão das relações de interdependência em uma totalidade de interações. Sob o viés da teoria geral dos sistemas, ao se fazer essa modalidade de pergunta, pode-se interagir com as partes de modo que elas ampliem a visão sobre diferentes pontos de um quadro amplo de conexões. As questões de caráter sistêmico auxiliam o mediador no processo de interação com os conflitantes, possibilitando o entendimento mútuo e o estabelecimento de relações construtivas, além de fornecer suporte para o desenvolvimento de opções e para a tomada de decisões (FERRARI et al., 2010b).

As perguntas de responsabilização auxiliam a minimizar as tendências de vitimização e culpabilização, observadas comumente entre as pessoas em situação de contenda, facilitando que se apropriem do problema vivido e transformem a estrutura vítima-culpado, alinhada com a competitividade, em cooperação. As interações cooperativas baseiam-se na responsabilização e na compreensão mútua do papel a ser desempenhado a fim de se alcançar

a satisfação de todos. Essa modalidade de pergunta tende a evocar nas partes o senso de responsabilidade sobre o rumo das relações estabelecidas, auxiliando-as a desenvolverem posições de protagonismo e a reconhecerem sua parcela de responsabilidade junto ao conflito (FERRARI et al., 2010b).

As perguntas informativas são formas de questionamento que possibilitam a coleta de informações, fatos e opiniões essenciais para a compreensão e identificação do problema. Por meio desse tipo de questionamento, é possível obter dados importantes sobre a história dos envolvidos. Como técnicas de coleta de informações, apresentam uma proposta de intervenção classificada como indagação apreciativa, abordagem que envolve alguns procedimentos de entrevista. Os quais buscam encontrar e esclarecer questões ocultas dos sistemas de relações de modo que proporcione contextos de mudança e crescimento para os participantes do processo (FERRARI et al., 2010b).

As perguntas reformulativas permitem que o mediador auxilie as partes na reformulação de questões, dizendo a mesma coisa com outras palavras. Esse tipo de pergunta propicia a modificação das formas agressivas e violentas de tratamento para com o outro, fazendo emergir estilos positivos de comunicação. A partir da redefinição das mensagens emitidas, as partes podem ampliar seu campo de interesses até então restrito, no sentido de refletir sobre novas maneiras de agir e pensar e construir outros caminhos mais simples para a resolução das controvérsias (FERRARI et al., 2010b).

As perguntas de futuro têm como propósito auxiliar os litigantes a direcionarem seu olhar para o futuro, verificando a possibilidade de realização dos seus interesses. Quando estão envolvidas numa situação contenciosa, as pessoas demonstram dificuldade em se desprenderem daquilo que ocorreu, ou seja, dos fatores que contribuíram para ocasionar o litígio. Com o pensamento voltado para o passado, as partes desenvolvem uma maior tendência a se fixarem em suas posições, oferecendo pouca abertura para a verificação de suas necessidades. No entanto, quando são questionadas sobre a perspectiva de futuro sobre a questão discutida, abrem-se possibilidades para a construção de soluções (FERRARI et al., 2010b).

A ferramenta do resumo possibilita que as partes observem o modo como suas palavras e ações são entendidas e registradas pelo mediador e pelos demais participantes. Trata-se de uma intervenção muito usada no processo de mediação, tanto depois que os conflitantes finalizam suas exposições sobre o assunto, como quando eles trazem as informações do caso ou no momento em que sugerem alguma solução para o problema. O facilitador escuta as colocações dos envolvidos e faz uma síntese daquilo que foi apresentado.

Essa técnica abre espaço para que os litigantes reflitam sobre suas próprias falas e organizem seus pensamentos e ações (FERRARI et al., 2010b; SALES; DAMASCENO, 2014).

A estratégia da pausa técnica pode ser aplicada ao longo do processo de mediação sempre que o facilitador achar necessário. São feitos intervalos, nos quais são discutidos pontos relevantes em relação à condução do caso ou ao próprio procedimento. Não há um tempo determinado para que essas pausas ocorram. A definição desses intervalos será realizada pelos mediadores, de acordo com a necessidade e a complexidade da questão a ser discutida. Convém ressaltar que, nesses momentos de suspensão, os facilitadores precisam evitar o contato pessoal com alguma das partes sem que a outra esteja presente, para que não sejam levantadas dúvidas sobre o sigilo das informações relatadas (FERRARI et al., 2010b).

Em meio à diversidade de técnicas existentes, originárias de vários âmbitos do conhecimento, não há um consenso sobre quais variáveis permeiam a mediação, o que implica, entre outras questões, na escassez de clareza sobre quais profissionais podem participar do processo, como mediadores ou co-mediadores (BEDÊ; FERENC; RUIZ, 2008). O procedimento de seleção de facilitadores envolve a escolha de profissionais capacitados que tenham perfil “apropriado”, tempo livre para dedicação ao aprendizado, abertura para o aprendizado multidisciplinar, entre outros atributos imprescindíveis à solução de disputas (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Para Alves Jr. (2004), a mediação constitui um método interdisciplinar, que reconhece as contribuições das diferentes áreas e disciplinas científicas para o desenvolvimento de opções e caminhos. Um dos principais critérios para a escolha do facilitador remete ao princípio da autonomia de decisão das partes, as quais têm discernimento para escolher profissionais competentes para trabalhar suas questões. É por esse motivo que tal discricionariedade é concedida às partes e às instituições que prestam serviços de mediação e possuem seus próprios regulamentos.

De acordo com Neto (2010), pode ser mediador toda e qualquer pessoa, de conduta ilibada e com formação técnica ou experiência prática adequada à natureza do conflito, independentemente da área de atuação. No exercício de suas funções, são equiparados aos funcionários públicos, como auxiliares da justiça. Estão sujeitos aos impedimentos estabelecidos aos juízes, previstos pelo Código de Processo Civil. Podem responder civil e criminalmente se agirem por dolo ou culpa na condução do processo, violarem os princípios da confidencialidade e imparcialidade, prestarem serviço em que estão impedidos ou forem condenados em sentença criminal transitada em julgado.

A fim de se ter uma atuação efetiva, o mediador deve possuir ou desenvolver certas habilidades. Isso não significa que apenas pessoas com perfil específico podem exercer essa função. Pelo contrário, o processo de mediação é flexível o suficiente para se compatibilizar com diversos tipos de personalidades e maneiras de proceder. Assim, entende-se que, apesar de ser mais eficiente selecionar pessoas para serem treinadas como mediadores com base em suas características pessoais, as habilidades autocompositivas são adquiridas predominantemente por intermédio de um curso adequado desse tipo de técnicas (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

Quando a demanda dos envolvidos implica algo de caráter emocional, ou diz respeito a uma relação de natureza continuada, faz-se necessário a presença de profissionais especializados, como assistentes sociais, psiquiatras e psicólogos, com formações distintas do campo jurídico. Nesse sentido, recomenda-se que o facilitador seja auxiliado por um advogado, que o assessor nas questões legais que por acaso surjam. Em muitos casos, a solução dessas controvérsias encontra-se fora do alcance jurídico, pois os elementos que deram início à ação judicial podem estar ocultos, pertinentes ao foro íntimo, e não se configurarem como questões jurídicas (PINHO; ALVES, 2014).

Convém ressaltar a importância da estratégia da co-mediação como meio de participação de outros profissionais no processo de mediação. Esta pode focar as características de composição dos mediadores ou seu modo de atuação. A constituição do processo por multidisciplinaridade é formada por profissionais provenientes das ciências humanas, sociais, sociais aplicadas, exatas etc. Por outro lado, a atuação dos facilitadores por revezamento prevê que estes se alternem na condução dos encontros de mediação, ou seja, que revezem o manejo das intervenções junto aos litigantes (FERRARI et al., 2010b).

Em síntese, o campo da mediação é marcado por sua natureza multidisciplinar, a qual abrange as contribuições teóricas, técnicas e metodológicas de várias disciplinas científicas e ramos profissionais. A abordagem ampliada da disputa requer a formação multidisciplinar dos mediadores e co-mediadores, os quais precisam se apropriar de suas principais técnicas e ferramentas de trabalho. Não há consenso sobre quem pode ser mediador, porém, sabe-se da importância da participação de outros profissionais, entre assistentes sociais, pedagogos, psiquiatras e psicólogos, não só em funções auxiliares, mas também como facilitadores do processo de mediação.

5 A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE PSICOLOGIA COMO MEDIADOR E CO-MEDIADOR

“Na última década, psicólogos atuantes em diferentes especialidades têm encontrado na mediação uma ferramenta que permite tanto a intervenção precoce, preventiva, como a intervenção em crises agudas, com o objetivo de gerar opções para solucionar conflitos com qualidade, eficácia, idoneidade e rapidez.”

(Ana Mercês Bahia Bock)

Ao lado de outras áreas do saber, como o Direito, a Sociologia e a Economia, a Psicologia constitui umas das principais fontes de conhecimento teórico que sustentam a prática do facilitador no campo multidisciplinar da mediação (BUCHER-MALUSCHKE, 2007). Essa disciplina científica oferece contribuições para a resolução de disputas com elevada carga emocional envolvida, a exemplo dos conflitos familiares. Por meio de técnicas adequadas, o mediador pode promover um ambiente seguro e construtivo para que as partes possam se expressar e, assim, os processos de comunicação e negociação avancem no sentido de estabelecer um acordo (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2016).

A fim de amenizar questões que a prática judiciária tradicional não consegue suprir, a mediação consolidou-se como um campo capaz de conversar com diversos domínios científicos. O litígio deixou de ser encarado como motivo de angústia, tendo em vista seus aspectos positivos e as possibilidades de solução por vias menos burocráticas e formais. Além de auxiliar no funcionamento do Poder Judiciário, esse método é capaz de aproximar diferentes conhecimentos e promover a autonomia dos participantes. Por sua vez, ao abrir espaço para outros meios, o Judiciário não só se torna mais efetivo, como também promove a cultura de resolução de contendas, indo além de seu papel deliberativo (RAMOS; MOREIRA, 2014).

Conforme Mello e Baptista (2011), por ainda não haver uma regulamentação formal da profissão de mediador no Brasil, seu campo de conhecimento e atuação encontra-se em fase de construção, constituindo-se a partir de um corpo de saber prático, relacionado à transmissão e incorporação de técnicas durante o processo de formação e capacitação desses terceiros. As ferramentas e procedimentos colocados em prática pelos facilitadores no exercício de suas funções têm como base sua preparação prévia e suas

trajetórias profissionais, nas quais se mesclam vários campos de saber pertencentes às ciências humanas e a áreas afins.

A modalidade de composição dos mediadores por multidisciplinaridade diferencia-se conforme suas áreas específicas de formação acadêmica e atuação. A dupla de facilitadores, comumente constituída por um mediador e um co-mediador, poderá ser formada por profissionais provenientes das ciências humanas, sociais, sociais aplicadas, exatas, entre outras. Embora seja mais comum a parceria entre psicólogos e advogados, sob uma perspectiva multidisciplinar, são consideradas as contribuições oriundas das mais distintas áreas do conhecimento, que amparam o campo multidisciplinar da mediação com aproximações e intercâmbios de olhares sobre a complexidade dos conflitos pertinentes ao contexto jurídico (FERRARI et al., 2010b).

Cúnico et al. (2012) afirmam que a interlocução entre os campos da Psicologia e do Direito tem como desafio maior a compreensão dos aspectos subjetivos presentes nas disputas familiares, que envolvem separação, divórcio, guarda dos filhos, visitação e pensão alimentícia. A complexidade dessas demandas aponta para a importância da presença do psicólogo no âmbito jurídico. Outro aspecto que merece atenção diz respeito à controversa questão de quem pode atuar como mediador. Há um embate entre setores da advocacia e do Direito e grupos ligados à Psicologia, em razão do mercado de trabalho que se revela. Uma saída pacífica para essa disputa remete à diversidade de composições da mediação, cujo processo pode ser orientado e auxiliado por profissionais de diferentes ciências (PINHO, 2011).

De acordo com Spengler e Spengler Neto (2015), é de suma importância a configuração de uma equipe de apoio ao facilitador, constituída por advogados, psicólogos, assistentes sociais, entre outros profissionais. A mediação não constitui um processo terapêutico, porém, pode gerar tal efeito, em especial no âmbito do Direito de Família, cujas demandas são permeadas por problemas emocionais e de relacionamento. Ao permitir o diálogo entre os litigantes, esse instituto possibilita a transformação de emoções negativas em positivas, o que contribui para a busca de soluções e opções mais adequadas para os casos. A mediação gera implicações sobre a dimensão psicológica na medida em que as partes têm a oportunidade de expor seus sentimentos e interesses relacionados à contenda.

Nas duas últimas décadas, a atuação do psicólogo na área jurídica tem se desenvolvido em vários âmbitos desse setor, tanto no campo das intervenções quanto no terreno dos estudos e das pesquisas. Na seara da família, quando em interação com os procedimentos legais em função de alguma demanda, os psicólogos têm atuado em varas de família, junto aos

processos de adoção, investigação de paternidade, guarda dos filhos, divórcio, casamentos, e mediação de conflitos, em varas criminais e da infância e juventude. O aumento recente da literatura atinente a estas realidades é fruto da interação dessas três frentes de atuação do profissional de Psicologia (BUCHER-MALUSCHKE, 2007).

O trabalho do psicólogo junto a esferas tradicionais do Poder Judiciário contribuiu para abrir outros espaços no campo jurídico, redefinindo, desta forma, o que veio a se denominar Psicologia jurídica. O desenvolvimento teórico e metodológico dessa área a partir de investigações científicas procurou compreender a complexidade e amplitude desse campo. Durante muito tempo, esse domínio da Psicologia teve seu saber centrado na prática do psicodiagnóstico e na aprendizagem de técnicas e instrumentos psicológicos. Pouco a pouco, o psicólogo foi sendo solicitado por advogados e juízes a realizar avaliações qualitativas e, mais recentemente, a desenvolver processos de mediação (BUCHER-MALUSCHKE, 2007).

Segundo França (2004), a mediação nos âmbitos cível e criminal constitui um dos temas mais recentes de investigação e atuação da Psicologia jurídica. Trata-se de uma forma inovadora de fazer justiça, na qual as partes são responsáveis pela solução do conflito com ajuda de um terceiro imparcial que atuará como mediador. O fundamento psicológico desse método está no modo peculiar de entender as relações indivíduo-sociedade, sustentado pela autodeterminação e pela responsabilidade que conduzem os envolvidos no litígio a exercerem comportamentos cooperativos e pacíficos. A postura construtiva dos envolvidos contribui para a proposição de opções e respostas adequadas para os litígios.

Por meio da mediação, as partes podem encontrar uma solução pacífica para os conflitos existentes, com o auxílio de uma terceira pessoa, neutra e equidistante das mesmas assim como do litígio. O facilitador poderá se valer de técnicas “apropriadas”, originárias principalmente do campo da Psicologia, para auxiliar as partes na composição dos conflitos facilitando o diálogo entre as mesmas. O propósito dessa atividade corresponde a alcançar um consenso que na medida do possível implique não só na construção de um acordo para colocar fim a disputa, mas também no apaziguamento dos ânimos dos envolvidos e na possibilidade do estabelecimento de um novo relacionamento (DIAS; SOUZA, 2013).

A mediação constitui umas das ferramentas contemporâneas mais abrangentes de efetivação da garantia constitucional da dignidade humana ao direito. A visão holística permitida pelo uso das técnicas e a participação de profissionais provenientes de outras áreas do conhecimento científico ampliam as perspectivas de atendimento integral do indivíduo pelo sistema de resolução de conflitos (RAMOS; MOREIRA, 2014). Bacellar (2015) ressalta

que para construir opções adequadas para os litígios, os mediadores em formação precisam ter conhecimento sobre as teorias da negociação, do conflito, sua escalada e da mediação, entre outros aportes teóricos, pois a solução jurídica, por si só, em muitos casos, não possibilita a pacificação dos contendores.

Há muito tempo, os psicólogos trabalham no estudo de técnicas em torno das quais se identificam os conflitos internos e as formas adequadas de administrá-los e progredir com seu tratamento. A aplicação de instrumentos e ferramentas de natureza psicológica possibilita evitar ofensas mútuas, manter o respeito e, principalmente, preservar os relacionamentos, ainda assim, com satisfação recíproca das partes. Para a concepção jurídica de litígio, essas assertivas costumam ser improváveis. No entanto, sob uma visão interdisciplinar, com o emprego de técnicas de negociação e mediação e a investigação dos interesses e necessidades dos envolvidos, estes podem alcançar resultados que auxiliem na solução do litígio, gerando ganhos recíprocos (BACELLAR, 2015).

Para Costa (2004), a mediação não pode ser reduzida à mera busca de um acordo. Este equivale a uma norma a ser cumprida, ainda que ela provenha de uma decisão consensual das partes conflitantes. O acordo pode pôr fim ao litígio, porém, resolvê-lo não implica em transformar sua natureza negativa. A finalidade desse instituto é tornar o ajuste entre as partes desnecessário, fazendo com que o conflito não gere incompatibilidades ou tentando sanar as divergências anteriormente estabelecidas. Trata-se, portanto, de ajudar as partes a desenvolverem formas autônomas para lidar com as tensões inerentes ao seu relacionamento, e não de buscar soluções imediatas que deem fim a uma controvérsia pontual.

As disputas que afloram em uma relação conflituosa costumam ter raízes bem mais profundas que as normalmente percebidas à primeira vista pelas partes. Em todo enunciado existe elementos ditos e não ditos, que serão pouco conhecidos se permanecerem no nível do sentido manifestado. Tendo em vista que os envolvidos geralmente não conhecem as suas próprias intenções e se perdem nas formas de seus próprios enunciados, o mediador pode ajudá-los a trabalhar essas e outras armadilhas psicológicas. Esse fato aponta para o estabelecimento de conexões entre o facilitador e o campo da Psicologia, pois ele precisa compreender a fundo a conflituosidade e a maneira como as pessoas lidam com suas expressões, atuando de forma mais eficaz junto aos litigantes (COSTA, 2004).

Como as controvérsias com intensa dimensão emocional normalmente resultam das tensões vividas em uma relação que se prolonga no tempo e que têm múltiplas características, tentar resolver o efeito sem atingir a causa real do desequilíbrio não constitui uma saída razoável. Uma maneira efetiva de atacar as origens do conflito é não se concentrar no próprio

litígio, que é apenas efeito, mas no sentimento das pessoas, ajudando-as a olhar para si mesmas e a compreender suas emoções. Por isso, o papel de quem se dispõe a mediar situações conflituosas não é o de negociador ou conciliador, ambos em busca do acordo, mas o de facilitador com vistas a auxiliar as partes a inscrever o diálogo em meio à disputa (COSTA, 2004).

Embora, a rigor, qualquer pessoa possa atuar como mediador, desde que possua qualificação específica para tanto, é importante que nos cursos de formação sejam transmitidas noções teóricas e práticas de diferentes áreas do conhecimento. É evidente que tais noções devem ser transmitidas não para que o mediador atue como psicólogo, assistente social ou advogado, mas sim para que saiba, sobretudo, que posturas são adequadas e quais atitudes não são recomendadas por ocasião das abordagens e intervenções que irá realizar, bem como para identificar possíveis situações de violação de direitos que exigem o acionamento de serviços públicos ou profissionais especializados, ainda que para uma investigação mais aprofundada da situação (DIGIÁCOMO, 2014).

De acordo com Dias e Souza (2013), além das características formadoras do perfil do mediador, sendo muitas delas intrínsecas a personalidade do indivíduo, é importante atentar para a necessidade de formação quanto a matérias específicas, que possibilite, independentemente da área de atuação, obter bons resultados. O facilitador deve ter conhecimentos sobre técnicas de negociação e de comunicação, teoria das decisões e caso não seja um profissional da área jurídica, deve ter noções sobre Direito. Não se pode desprezar qualquer saber científico, dos mais simples aos mais sofisticados, pois todos são matérias interdisciplinares desse método, uma vez que ao conflito submetido deverá corresponder quem dele tenha competência profissional e técnica.

No que se refere a sua capacitação, o mediador deve ser pessoa em constante aprendizagem, aprofundando-se no aperfeiçoamento das técnicas de mediação e estudando assuntos pertinentes a diferentes campos de conhecimento. Aqueles que querem atuar como facilitadores não podem parar no tempo, com certezas absolutas e saberes fechados. A busca por mediadores que, em maior ou menor grau, atendam a soma das características elencadas tem como objetivo possibilitar a criação de quadros profissionais com perfis adequados, para que esse método possa se desenvolver de forma sustentável no cenário nacional (DIAS; SOUZA, 2013).

O facilitador é considerado um terceiro imparcial, com competência técnica e eleito pelas partes. A competência diz respeito à capacitação desse terceiro, que envolve conhecimentos básicos de Psicologia, Sociologia, técnicas de escuta e comunicação, formas

de manejo dos conflitos, entre outros (MARASCA, 2007). Para Gimenez e Spengler (2016), o mediador pode ser qualquer pessoa capaz e da confiança das partes, sem a exigência de formação acadêmica ou nível de escolaridade mínima. Entretanto, para desempenhar com êxito suas tarefas, o terceiro deve apresentar determinadas habilidades a fim de atender ao princípio da competência.

Há alguns defensores de que o mediador deva ser profissional das áreas de Psicologia, Pedagogia ou Sociologia, pois estas possuem o ser humano como objeto de estudo. Outros indicam o Direito ou a advocacia como habilitação necessária para mediar conflitos, em razão dos notórios conhecimentos jurídicos. Existem ainda aqueles que defendem que o ato de mediar contendas independe da profissão que o facilitador exerce, exigindo apenas qualificação técnica. Nesse sentido, não seria a profissão anterior do mediador que iria determinar sua atuação, pois a identidade com a função de mediar é do indivíduo, como ser humano, independentemente do campo profissional (GIMENEZ; SPENGLER, 2016).

Almeida, Almeida e Crespo (2012) alertam para o surgimento de setores de mediação e cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores em organizações privadas, como federação de indústrias, associações comerciais, câmaras de comércio e indústria, faculdades de Direito, de Psicologia, de Administração e outras instituições de ensino. É importante que se proceda a uma avaliação bem sopesada dessa realidade. Embora esse movimento seja positivo, não se pode negar que a continuidade dele sem qualquer controle poderá gerar sérios riscos para os envolvidos, com a precariedade dos serviços prestados pelos mediadores e a atuação de pessoas e instituições sem preparo adequado para o exercício dessa atividade profissional.

Na última década, psicólogos atuantes em diferentes especialidades têm encontrado na mediação uma ferramenta que permite tanto a intervenção precoce, preventiva, como a intervenção em crises agudas, com o objetivo de gerar opções para solucionar conflitos com qualidade, eficácia, idoneidade e rapidez (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2006). Esse campo de natureza multidisciplinar é cada vez mais explorado por profissionais de diferentes formações acadêmicas. O emprego da mediação na Psicologia constitui uma prática facilitadora para a justiça, no que concerne ao cumprimento das leis. Uma das áreas em que esse método tem maior impacto sobre a ciência psicológica diz respeito às questões de família, nos casos de separação conjugal, partilha de bens e guarda dos filhos (BUCHER-MALUSCHKE, 2007).

A mediação pode ser entendida como uma prática compartilhada com outros profissionais e, de certa forma, de apoio a procedimentos jurídicos, por se tratar de

procedimento de intermediação entre as partes com o intuito de realizar acordos jurídicos consensuais, na tentativa de superar os conflitos conjugais e não efetivar ações judiciais litigiosas. Configura-se para o profissional de Psicologia uma forma inovadora de atuação, bastante diversa da prática clínica tradicional, mas que não é específica dessa área, nem de qualquer outra profissão, podendo ser conduzida por profissionais com diferentes formações acadêmicas, desde que devidamente treinados para essa finalidade (HANADA; D'OLIVEIRA; SCHRAIBER, 2010).

Conforme o Relatório Final do I Encontro Nacional de Psicologia: Mediação e Conciliação, o profissional de Psicologia, enquanto mediador ou co-mediador, deve:

Ter conhecimento teórico-técnico sobre problemas humanos e sistemas complexos; acreditar na mediação e na possibilidade da resolução pacífica de conflitos; ser imparcial; ter uma escuta ativa; manter a confidencialidade; fomentar situações e condições para que pessoas, grupos e organizações ampliem seu conhecimento acerca dos aspectos gerais e específicos do conflito; reconhecer as pessoas como ativas no processo de mediação; acreditar que as pessoas potencialmente saibam o que é melhor para si e que possuam recursos para buscar soluções para os conflitos; ter habilidade para lidar com situações conflituosas no seu caráter objetivo e subjetivo; ter habilidade para lidar com relações interpessoais; ser capaz de atuar com situações inesperadas; ser flexível, sensível e criativo; reconhecer e identificar relações de poder; assegurar que as pessoas, grupos e organizações tenham voz e legitimidade no processo, possibilitando o equilíbrio de poder; lidar com as repercussões do conflito do outro sobre si mesmo; acolher e favorecer um ambiente de confiança; ter postura crítica e ética; acreditar no potencial transformativo da mediação, o que implica uma mudança de paradigma; ter visão de futuro; lidar com a interdisciplinaridade; conhecer as relações institucionais; ter uma formação crítico-reflexiva da formação de Estado e sociedade; trabalhar valorizando a dimensão subjetiva presente no conflito a fim de favorecer a produção de novos significados que permitam um acordo mutuamente satisfatório; trabalhar a dimensão subjetiva presente no conflito ao incentivar uma relação dialógica que permita responsabilidade solidária com o resultado; trabalhar a dimensão subjetiva presente no conflito, reforçando o papel ativo dos sujeitos na construção e transformação de suas condições de vida (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2006, p. 38).

O psicólogo pode atuar como mediador nos casos em que os litigantes se disponham a tentar um acordo ou, quando o juiz não considerar viável a mediação, ao profissional de Psicologia pode ser solicitada uma avaliação de uma das partes. Na seara do Direito de Família, processos de separação e divórcio englobam partilha de bens, guarda de filhos, estabelecimento de pensão alimentícia e direito a visitação. Seja como avaliador ou mediador, o psicólogo buscará os motivos que levaram os envolvidos ao litígio e os conflitos subjacentes que impedem a construção de opções viáveis de resolução da contenda. Nos casos em que

julgar necessário, o profissional de Psicologia poderá, inclusive, encaminhar os envolvidos para avaliação ou tratamento psicológico (LAGO et al., 2009).

Em alguns setores de mediação, pode haver intervenção pré-processual, ou seja, antes de iniciada a ação, ou no curso do processo, com a atuação de profissionais de diversas áreas, principalmente, psicólogos, compondo ou não o quadro de servidores, o que possibilita a participação mais ativa de inúmeros profissionais. No campo do Direito de Família, a intenção é oferecer tratamento diferenciado, notadamente diante das novas configurações familiares e da instabilidade dos vínculos, permitindo o acompanhamento e a composição do litígio sem a necessidade de imposição da decisão judicial, que nem sempre é desejável ou mesmo possível para as partes (CORTEZ, 2010).

Costa (2015) sustenta que a interdisciplinaridade é uma característica imprescindível do campo da mediação, sobretudo no que se referem às disputas familiares. O papel de mediador pode ser assumido por um ou mais profissionais capacitados, trabalhando em equipes multidisciplinares, o que torna as atividades propostas mais qualificadas e efetivas. Quando no conflito trazido surgem questões que envolvem os filhos, o trabalho da co-mediação, com profissionais de outras áreas, faz emergir um leque de possibilidades, permitindo a tomada de decisões em conjunto. Esse tipo de trabalho é mais rico em razão da vasta bagagem e experiência dos co-mediadores, pois se dá o compartilhamento de conhecimentos, possibilitando que as partes tenham mais confiança no processo, o que gera opções adequadas para a solução da controvérsia.

Sempre que possível e necessário, o processo de mediação deve ser conduzido por no mínimo dois profissionais, que devem ocupar as respectivas funções de mediador e co-mediador. A condição ideal é que seja um profissional com formação acadêmica em Psicologia, Serviço Social ou áreas afins e outro da área jurídica, com formação em Direito. Dessa forma, numa visão multidisciplinar, durante o processo de mediação, os facilitadores devem auxiliar e complementar um ao outro com diferentes olhares teóricos acerca do problema em questão, de modo a contemplar as diversas facetas da controvérsia entre as partes (MAZZONI, 2013).

Segundo Neto (2010), a co-mediação é considerada como tal quando o procedimento for coordenado por mais de um profissional habilitado. Existem vários tipos, por gênero, interdisciplinar e outras, cuja intervenção dos auxiliares tem como objetivo ampliar os questionamentos dos terceiros imparciais e independentes em direção às partes envolvidas no conflito. A co-mediação pode ser recomendável em razão da natureza ou complexidade do litígio, no entanto, será obrigatória em questões que versem sobre o estado da pessoa e na

sarea do Direito de Família, cabendo a psiquiatras, psicólogos, assistentes sociais e até mesmo advogados essas atribuições complementares.

A mediação é uma atividade profissional específica, que exige conhecimentos de uma pessoa experiente, que tenha noções das relações interpessoais, habilidades em lidar com o conflito, com situações de negociação e, também, ter noções de Direito de Família. Dependendo das circunstâncias em que o processo de mediação se encontra, o mediador pode incluir um co-mediador para auxiliá-lo com as questões emergentes, em geral, psicólogos, assistentes sociais, advogados ou psiquiatras. Cabe salientar que as partes que optarem por esse método podem ser acompanhadas por familiares ou profissionais de sua confiança, independentemente da participação de co-mediadores com a mesma formação acadêmica dos acompanhantes (CACENOTE; WERLE, 2012).

Gimenez e Spengler (2016) reforçam que a noção de litígio não é unívoca entre aqueles que a estudam, pois a filosofia moral refere-se aos conflitos de deveres para designar um mesmo ato que possa parecer justo ou injusto conforme as regras por meio das quais é considerado. Por sua vez, a linguagem jurídica propõe a noção de disputas de jurisdição ou de atribuição, isto é, quando há discussão entre duas instâncias a respeito da competência jurídica sobre um mesmo assunto. Para a Psicologia, sob um viés individual e intrapsíquico, a contenda ocorre quando uma pessoa se encontra indecisa sobre os seus próprios sentimentos e interesses divergentes.

Algumas das características exigidas ao mediador, senão várias delas, coincidem com as habilidades exigidas aos advogados ou psicólogos, mas é importante lembrar que estes constituem papéis distintos a serem exercidos por esses profissionais. Em determinados momentos, o profissional da esfera do Direito pode exercer atribuições que são próprias da advocacia, como orientações e consultorias jurídicas. Do mesmo modo, o profissional da Psicologia pode se utilizar de saberes que fazem parte de sua formação acadêmica. Na mediação, esses profissionais revestem-se de suas formações de origem sem se restringirem a elas. Na maioria dos casos, seu aporte profissional encontra-se revestido pelo perfil de mediador (FERRARI et al., 2010a).

Eidt (2017) delimita os elementos essenciais para que a mediação ocorra: a existência de partes em conflito; a contraposição de interesses; e a presença de um terceiro neutro capacitado e que busque facilitar o entendimento entre os envolvidos. O autor reforça a distinção que esse instituto possui em relação ao processo terapêutico, não obstante os conhecimentos de Psicologia auxiliarem o mediador e o co-mediador na condução dos trabalhos. É essencial que os facilitadores tenham credibilidade e qualificação para conduzir

os casos de modo que esse instituto proporcione resultados mutuamente satisfatórios para os litigantes.

Conforme Pinho (2011), o profissional de mediação deve ter conhecimentos de Psicologia e, sobretudo, prática em lidar com as relações humanas e sociais. Contudo, deve haver um limite claro para sua intervenção, sob pena de se perder o foco e tornar o processo abstrato, interminável e, portanto, infrutífero. Spengler e Spengler Neto (2015) também ressaltam as contribuições da Psicologia para o campo multidisciplinar da mediação, considerando a questão terapêutica que se desenvolve nesse processo, não como seu objetivo principal, mas como consequência do mesmo, gerando efeitos semelhantes.

Frequentemente, a solução das demandas estará fora do âmbito jurídico, pois se descobrirá que aquele elemento que deu causa a ação judicial é algo de foro íntimo, e não uma questão jurídica, como de início parecia ser. As partes, quando buscam uma solução para o conflito, comumente se desprendem das limitações jurídico-normativas, sendo comum que, durante o processo de mediação, se deparem com outras questões que desvendem a verdadeira causa daquela disputa. Nessa esteira, um profissional que possua conhecimento na área daquele problema certamente estará mais capacitado para auxiliar os litigantes a melhor compreenderem o problema e a chegarem a um acordo (PINHO; ALVES, 2015).

Tendo em vista que a finalidade básica da mediação é resolver problemas concretos, ajudando as pessoas a centrar seus esforços em uma tarefa específica, por meio de técnicas de manejo das emoções, o mediador pode auxiliar as pessoas a explorarem os interesses e sentimentos envolvidos na disputa. Além de possuir formação em Psicologia ou Direito, esse terceiro precisa estar familiarizado com essas e outras áreas do conhecimento, assim como desenvolver habilidades mediadoras, escutando ativamente as partes e desenvolvendo atitudes de empatia pelas questões trazidas, principalmente no âmbito dos conflitos familiares (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2016).

Em síntese, a Psicologia constitui uma das principais fontes de conhecimento do campo multidisciplinar da mediação. Articulada a outras áreas do saber das ciências humanas e afins, contribui para a formação teórica e técnica dos mediadores. O profissional de Psicologia pode atuar como mediador e co-mediador do processo, auxiliando as partes, por meio de ferramentas específicas, na solução de questões com elevada carga emocional, principalmente, nas disputas familiares. Convém ressaltar que a mediação não se confunde com o processo terapêutico, embora possa apresentar alguns dos seus efeitos, principalmente, se houver a presença de psicólogos na equipe de apoio.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como resposta à questão inicial norteadora sobre quais as contribuições do profissional de Psicologia para o campo multidisciplinar da mediação, por meio desse estudo de revisão bibliográfica, conclui-se que o profissional de Psicologia pode contribuir para o campo multidisciplinar da mediação por meio da adoção de técnicas e ferramentas pertinentes a sua área de formação, atuando como mediador e co-mediador junto às questões com elevada carga emocional, principalmente, na seara do Direito de Família. O psicólogo também pode compor equipes multiprofissionais de apoio, formadas por assistentes sociais, pedagogos, advogados, entre outros profissionais, com vistas a auxiliar os facilitadores no manejo de questões específicas trazidas pelas partes.

Convém ressaltar que o presente estudo teve como ponto de partida uma questão geral sobre as contribuições do profissional de Psicologia para o campo multidisciplinar da mediação. No decorrer da pesquisa, não foram especificadas que tipos de contribuições profissionais do psicólogo seriam consideradas, de caráter técnico, teórico ou metodológico, o que direcionaria o foco do estudo. Em razão do caráter exploratório da pesquisa, também não foram abordadas as contribuições da Psicologia como ciência para o campo multidisciplinar da mediação, o que poderia remeter o estudo para as diversas áreas de atuação dessa disciplina, a exemplo dos espaços clínico, organizacional, social, educacional e jurídico.

No que se referem aos objetivos propostos, os métodos “apropriados” de solução de conflitos foram descritos como pertencentes ao campo da Resolução “Apropriada” de Disputas, o qual se apresenta como um caminho possível em direção à garantia do direito de acesso à justiça a todos os cidadãos, por meio da implementação de políticas públicas de solução e prevenção de litígios e pacificação social. Perante a dificuldade das instituições do Poder Judiciário em responder às crescentes demandas de conflituosidade que emergem das relações sociais contemporâneas, esses mecanismos configuram-se como instrumentos efetivos de cidadania e democracia, com qualidade, celeridade, compromisso e respeito à vontade das partes, a partir de princípios éticos e profissionais, além de técnicas adequadas, utilizadas por facilitadores capacitados, a fim de oferecer opções viáveis de solução da lide e restauração da comunicação entre as pessoas envolvidas.

O instituto da mediação aparece no campo da Resolução “Apropriada” de Disputas como uma opção viável de solução da lide por meio da restauração dos canais de comunicação e do fortalecimento do vínculo afetivo entre as partes. Esse método autocompositivo prioriza o consenso e o diálogo como ferramentas essenciais para a atuação

dos mediadores, os quais devem auxiliar os litigantes no processo de construção de soluções consensuais e mutuamente satisfatórias para o conflito. Seus aspectos gerais convergem no sentido de restabelecer o relacionamento entre os envolvidos de modo a contribuir para a resolução autônoma dos aspectos subjetivos e objetivos da lide.

O campo da mediação é delineado em razão de sua natureza multidisciplinar, a qual abrange as contribuições teóricas, técnicas e metodológicas de várias disciplinas científicas e ramos profissionais. A abordagem ampliada da disputa requer a formação multidisciplinar dos mediadores e co-mediadores, os quais precisam se apropriar de suas principais técnicas e ferramentas de trabalho. Não há consenso sobre quem pode ser mediador, porém, sabe-se da importância da participação de outros profissionais, entre assistentes sociais, pedagogos, psiquiatras e psicólogos, não só em funções auxiliares, mas também como facilitadores do processo de mediação.

A Psicologia constitui-se como uma das principais fontes de conhecimento do campo multidisciplinar da mediação. Articulada a outras áreas do saber das ciências humanas e afins, contribui para a formação teórica e técnica dos mediadores. O profissional de Psicologia pode atuar como mediador e co-mediador do processo, auxiliando as partes, por meio de ferramentas específicas, na solução de questões com elevada carga emocional, principalmente, nas disputas familiares. Convém ressaltar que a mediação não se confunde com o processo terapêutico, embora possa apresentar alguns dos seus efeitos, principalmente, se houver a presença de psicólogos na equipe.

Entre as maiores dificuldades encontradas para a realização desse trabalho, podem ser apontadas a escassez de literatura científica sobre o tema abordado, principalmente, no que diz respeito à natureza multidisciplinar da mediação e à atuação do profissional de Psicologia como mediador e co-mediador, entre outras atribuições. Espera-se que os resultados apontados nesse estudo bibliográfico contribuam para o desenvolvimento de outras pesquisas nessa área, inclusive de caráter empírico, que abordem as contribuições da Psicologia enquanto ciência e profissão para o avanço do campo multidisciplinar da mediação e o exercício profissional do psicólogo em funções complementares, no diversos setores de intersecção entre a Psicologia e o Direito.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R. A.; ALMEIDA, T.; CRESPO, M. H. (Orgs.). **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

ALMEIDA, T. Mediação e conciliação: dois paradigmas distintos, duas práticas diversas. In: SOUZA, L. M. (Org.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

ALVES, R. F.; BRASILEIRO, M. C. E.; BRITO, S. M. O. Interdisciplinaridade: um conceito em construção. **Episteme**, Porto Alegre, n. 19, p. 139-148, dez. 2004.

ALVES JR., S. A. G. Lei uniforme de mediação norte-americana: lições de técnica e democracia na estatização da mediação. In: AZEVEDO, A. G. (Org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004.

ANDRIGUI, F. N. Arbitragem nas relações de consumo: uma proposta concreta. **Revista de Arbitragem e Mediação**, Brasília, v. 3, n. 9, p. 13-21, 2006.

AZEVEDO, A. G. Autocomposição e processos construtivos: uma breve análise de projetos-piloto de mediação forense e alguns de seus resultados. In: AZEVEDO, A. G. (Org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004a.

_____. (Org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004b.

BACELLAR, R. P. Sustentabilidade do Poder Judiciário e a mediação na sociedade brasileira. In: SOUZA, L. M. (Org.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

BARBADO, M. T. Reflexões sobre a institucionalização da mediação no direito positivo brasileiro. In: AZEVEDO, A. G. (Org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004.

BEDÊ, J. A. S.; FERENC, L. C. P. N.; RUIZ, I. A. Estudos preliminares sobre mediação. **Revista Jurídica Cesumar**, Paraná, v. 8, n. 1, p. 163-177, jun. 2008.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 1988.

_____. **Justiça em números 2017**: ano base 2016. Brasília: CNJ, 2017.

_____. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Brasília, 2015.

_____. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Brasília, 2015.

_____. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios**: características da vitimização e do acesso à justiça no Brasil. Brasília: IBGE, 2009.

_____. **Resolução nº 125, de 29 de dezembro de 2010**. Brasília, 2010.

BRITO, G. B. O acesso à justiça, a teoria da mediação e a resolução 125/2010 do CNJ. **Revista da Ejuse**, n. 20, p. 103-122, 2014.

BUCHER-MALUSCHKE, J. S. N. F. Revisitando questões sobre lei, transgressão e família em suas interações com a Psicologia, a Psicanálise, o Direito e a interdisciplinaridade possível. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 23, n. esp., p. 89-96, 2007.

CABRAL, M. M. Os meios alternativos de resolução de conflitos: instrumentos de ampliação do acesso à justiça e de racionalização do acesso aos tribunais. **Revista do Ministério Público do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, n. 73, p. 125-155, abr. 2013.

CACENOTE, A. P.; WERLE, V. M. Mediação familiar: uma proposta transformadora para os conflitos familiares. **(RE)PENSANDO DIREITO**, Santo Ângelo, v. 2, n. 4, p. 09-26, dez. 2012.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CESCA, J. E.; NUNES, T. M. Da necessidade da evolução do direito e da justiça: os meios não adversariais de resolução de conflitos no Brasil e no direito alienígena. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, Rio Grande do Sul, v. 1, n. 2, p. 03-21, jul. 2006.

CHAI, C. G. (Org.). **Mediação comunitária**. São Luís: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão/Jornal da Justiça/Cultura, Direito e Sociedade (DGP/CNPq/UFMA), 2014.

CHRISPINO, A. Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 54, p. 11-28, mar. 2007.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Relatório final do I Encontro Nacional de Psicologia: Mediação e Conciliação**. Brasília, 2006. Relatório. Versão digital.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Mediação Judicial**. CNJ: Brasília, 2016.

CORTEZ, L. F. A. A inserção do psicólogo no Poder Judiciário: o direito e a função legal do perito e do assistente técnico. In: CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DA 6ª REGIÃO (Org.). **Psicólogo judiciário nas questões de família. A ética própria da psicologia**: mudanças na relação assistente técnico e perito. São Paulo: Conselho Regional de Psicologia da 6ª Região, 2010.

COSTA, A. A. Métodos de composição de conflitos: mediação, conciliação, arbitragem e adjudicação. In: AZEVEDO, A. G. (Org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004.

COSTA, D. R. L. F. A importância de diferentes olhares (escuta ativa) na mediação familiar: a interdisciplinaridade. **Revista Veras**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 37-44, jun. 2015.

CRESPO, M. A. A palavra da UST International ADR Research Network. In: ALMEIDA, R. A.; ALMEIDA, T.; CRESPO, M. H. (Orgs.). **Tribunal Multiportas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

CÚNICO, S. D. et al. Psicologia e mediação familiar em um núcleo de assistência judiciária. **Boletim de Psicologia**, São Paulo, v. 62, n. 137, p. 141-154, ago. 2012.

DEUTSCH, M. A resolução do conflito: processos construtivos e destrutivos. In: AZEVEDO, A. G. (Org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004.

DIAS; F. A.; SOUZA, J. L. O mediador (perfil, atuação e ética) na resolução dos conflitos. *Revista Jurídica*, **Blumenau**, v. 17, n. 34, p. 225-251, dez. 2013.

DIAS, R. A. C. Mediação de conflitos. **Momentum**: Revista Técnico-Científica das Faculdades Atibaia, São Paulo, v. 1, n. 12, p. 179-182, 2014.

DIGIÁCOMO, M. J. Mediação e o direito da criança e do adolescente no Brasil: construindo alternativas para a desjudicialização do atendimento. In: CHAI, C. G. (Org.). **Mediação comunitária**. São Luís: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão/Jornal da Justiça/Cultura, Direito e Sociedade (DGP/CNPq/UFMA), 2014.

EIDT, E. B. Os institutos da mediação e da conciliação e a possibilidade de sua aplicação no âmbito da Administração Pública. **Revista da Procuradoria-Geral do Estado**, Porto Alegre, v. 9, n. 24, p. 55-74, jun. 2015.

_____. **Solução de conflitos no âmbito da administração pública e o marco regulatório da mediação**: da jurisdição a novas formas de composição. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 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.

FERRARI, B. M. et al. Concepção teórica e prática do programa mediação de conflitos no contexto das políticas públicas de prevenção à criminalidade no Estado de Minas Gerais. In: COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS (Org.). **Mediação e cidadania**: programa mediação de conflitos. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010a.

_____. Mediação comunitária aplicada ao contexto do conjunto habitacional Alpes I e II. In: COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS (Org.). **Mediação e cidadania**: programa mediação de conflitos. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010b.

FICHTNER, J. A.; MANNHEIMER, S. N.; MONTEIRO, A. L. A sentença parcial na reforma da lei de arbitragem brasileira. In: MELO, L. C.; BENEDUZI, R. R. **A reforma da lei de arbitragem**. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

_____; _____. 20 anos da lei de arbitragem: passado, presente e futuro. **Cadernos FGV projetos**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 30, p. 62-74, 2017.

FRANÇA, F. Reflexões sobre Psicologia jurídica e seu panorama no Brasil. **Psicologia: Teoria e Prática**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 73-80, fev. 2004.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJBrasil**: 1º semestre de 2016. São Paulo: FGV, 2016.

FURTADO, J. P. Equipes de referência: arranjo institucional para potencializar a colaboração entre disciplinas e profissões. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, São Paulo, vol. 11, núm. 22, ago., 2007, pp. 239-255.

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

HANADA, H.; D'OLIVEIRA, A. F. P. L.; SCHRAIBER, L. B. Os psicólogos na rede de assistência a mulheres em situação de violência. **Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 18, n. 1, p. 33-59, abr. 2010.

JURASKI, V. C. Demarcando territórios: perspectivas e desafios da ação interdisciplinar na advocacia pública. **Revista da Procuradoria-Geral do Estado**, Porto Alegre, v. 9, n. 24, p. 75-100, jun. 2015.

LAGO, V. M. et al. Um breve histórico da Psicologia jurídica no Brasil e seus campos de atuação. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 26, n. 4, p. 483-491, dez. 2009.

MARASCA, E. N. Meios alternativos de solução de conflitos como forma de acesso à justiça e efetivação da cidadania. **Direito em Debate**, Rio Grande do Sul, v. 15, n. 27, p. 33-59, dez. 2007.

MAZZONI, H. M. O. O papel do mediador na identificação e combate à síndrome de alienação parental. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, Santa Maria, v. 8, n. 2, p. 374-397, dez. 2013.

MELLO, K. S. S.; BAPTISTA, B. G. L. Mediação e conciliação no Judiciário: dilemas e significados. **Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 97-122, mar. 2011.

NETO, A. B. A mediação de conflitos no contexto empresarial. In: SOUZA, L. M. (Org.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

_____. Mediação de conflitos: princípios e norteadores. **Revista da Faculdade de Direito UniRitter**, Porto Alegre, n. 11, p. 29-46, 2010.

OLIVEIRA, M. B. Justiça do diálogo: uma análise da mediação extrajudicial e da 'produção de justiça'. **Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 191-228, jun. 2011.

PANTOJA, F. M.; ALMEIDA, R. A. Os métodos "alternativos" de solução de conflitos (ADRS). In: ALMEIDA, T.; PELAJO, S. JONATHAN, E. (Coords.). **Mediação de conflitos para iniciantes, praticantes e docentes**. Rio de Janeiro: Editora Juspodivm, 2016.

PINHO, H. D. B. O novo CPC e a mediação: reflexões e ponderações. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 48, n. 190, p. 219-235, jun. 2011.

PINHO, H. D. B; ALVES, T. M. Novos desafios da mediação judicial no Brasil: a preservação das garantias constitucionais e a implementação da advocacia colaborativa. **Interesse Público**, Belo Horizonte, v. 16, n. 87, p. 47-62, out. 2014.

_____; _____. Novos desafios da mediação judicial no Brasil: a preservação das garantias constitucionais e a implementação da advocacia colaborativa. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 52, n. 205, p. 55-70, mar. 2015.

RAMOS, A. C. V.; MOREIRA, P. H. F. A mediação na comunidade: como esse meio alternativo de resolução de conflitos pode vir a preveni-los, reforçar o ideal da dignidade humana e auxiliar o judiciário quanto ao acesso à justiça. In: CHAI, C. G. (Org.). **Mediação comunitária**. São Luís: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão/Jornal da Justiça/Cultura, Direito e Sociedade (DGP/CNPq/UFMA), 2014.

RUIZ, I. A. A mediação no direito de família e o acesso à justiça. In: SOUZA, L. M. (Org.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

SALES, L. M. M.; RABELO, C. S. Meios consensuais de solução de conflitos: instrumentos de democracia. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 46, n. 182, p. 75-88, jun. 2009.

_____; DAMASCENO, M. L. M. Mediação, suas técnicas e o encontro dos conflitos reais: estudo de casos. **Revista de Direitos Fundamentais e Democracia**, Curitiba, v. 16, n. 16, p. 145-165, dez. 2014.

_____; SOUSA, M. A. A mediação e os ADR'S (Alternative Dispute Resolutions): a experiência norte-americana. **Revista Novos Estudos Jurídicos**, Santa Catarina, v. 19, n. 2, p. 377-399, ago. 2014.

SANOMYA, R. M; CACHAPUZ, R. R. Da mediação e sua relação com a cultura da paz e com as relações privadas empresariais. **Revista Direito em (Dis)Curso**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 87-99, dez. 2012.

SANTANNA, A. S. **O princípio da inafastabilidade de jurisdição e a resolução de conflitos**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

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

SIGNATES, L. Estudo sobre o conceito de mediação. **Novos Olhares**, São Paulo, n. 2, p. 37-49, 1998.

SILVA, R. B. F.; BARTZ, G.; RADEMANN, M. A. Compreendendo a busca pela mediação em uma defensoria pública. In: SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. (Orgs.). **As múltiplas portas do conflito e as políticas públicas para o seu tratamento**. Curitiba: Multideia, 2016.

SOUZA, L. M. **Resolução consensual de conflitos coletivos envolvendo políticas públicas**. Brasília: Fundação Universidade de Brasília, 2014.

_____. Mediação, acesso à justiça e desenvolvimento institucional: análise histórico-crítica da legislação brasileira sobre mediação. In: SOUZA, L. M. (Org.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

SPENGLER, F. M.; MORAIS, J. L. B. O conflito, o monopólio estatal de seu tratamento e a construção de uma resposta consensuada: a “jurisconstrução”. **Revista Sequência**, n. 55, p. 303-326, dez. 2007.

_____. **Retalhos de mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

_____; SPENGLER NETO, T. (Orgs.). **A Resolução 125 do CNJ e o papel do terceiro conciliador e mediador na sua efetivação**. Curitiba: Multideia, 2013.

_____; _____. (Orgs.). **Do conflito à solução adequada: mediação, conciliação, negociação, jurisdição & arbitragem**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

_____; _____. (Orgs.). **As múltiplas portas do conflito e as políticas públicas para o seu tratamento**. Curitiba: Multideia, 2016.

WATANABE, K. Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos. In: ALMEIDA, R. A.; ALMEIDA, T.; CRESPO, M. H. (Orgs.). **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

WRASSE, H. P.; DORNELLES, G. O fórum múltiplas portas e os possíveis caminhos para solucionar os conflitos. In SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. (Orgs.). **Do conflito à solução adequada: mediação, conciliação, negociação, jurisdição & arbitragem**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

ZANFERDINI, F. M. Os meios alternativos de resolução de conflitos e a democratização da justiça. **Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 105-126, mar. 2012.