



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

JOSELMA VILMA MORAIS FERREIRA LACERDA

**A POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS
CONFLITOS DE INTERESSES NA ATUAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL DO CEJUSC 2
EM CAMPINA GRANDE**

CAMPINA GRANDE

2018

JOSELMA VILMA MORAIS FERREIRA LACERDA

**A POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS
CONFLITOS DE INTERESSES NA ATUAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL DO CEJUSC 2
EM CAMPINA GRANDE**

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

Orientadora: Prof^ª. Ms Maria Cezilene Araújo de Moraes.

CAMPINA GRANDE

2018

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

L131p Lacerda, Joselma Vilma Morais Ferreira.
A Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses na atuação pré-processual do CEJUSC 2 em Campina Grande [manuscrito] / Joselma Vilma Morais Ferreira Lacerda. - 2018.
60 p.
Digitado.
Monografia (Especialização em Meios Consensuais de Solução de Conflitos) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, 2019.
"Orientação : Profa. Ma. Maria Cezilene Araújo de Morais, Departamento de Direito Público - CCJ."
1. Política judiciária. 2. Conflitos de interesses. 3. Acesso à Justiça. I. Título
21. ed. CDD 347.05

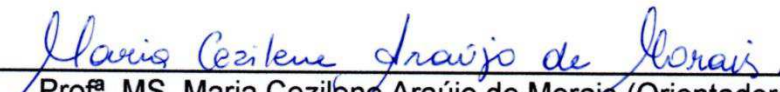
JOSELMA VILMA MORAIS FERREIRA LACERDA

**A POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS
CONFLITOS DE INTERESSES NA ATUAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL DO CEJUSC 2
EM CAMPINA GRANDE**

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

Aprovada em: 30/11/18.

BANCA EXAMINADORA


Profª. MS. Maria Cezilene Araújo de Moraes (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB/ESMA)


Profº MS. Vinícius Leão de Castro (Examinador)
Escola superior da Magistratura (ESMA)


Profº. MS. Camilo de Lélis Diniz de Farias (Examinador)
Escola superior da Magistratura (ESMA)

AGRADECIMENTOS

A Deus, minha Fortaleza.

Aos meus pais Manoel e Zezé (*in memoriam*) por terem me gerado com muito amor, em especial a minha mãe por não me ter deixado desistir do curso de direito.

Ao meu esposo, Fabiano, que sempre me apoiou nessa caminhada.

Aos meus filhos, Luís Eduardo e Marina, que compreenderam a minha ausência em alguns momentos.

A minha irmã, Joelma, pelo incentivo, pela revisão do texto e por todo apoio baseado no comprometimento fraternal.

A minha orientadora, Prof^a. Maria Cezilene Araújo de Moraes, por ter prontamente aceitado a orientação, pelo apoio, atenção e dedicação dispensados a este trabalho;

A Prof^a Roseli Jung, coordenadora do CEJUSC 2 por ter aberto as portas para pesquisa, assim como pelos ensinamentos práticos como mediadora e conciliadora e sobretudo como pessoa que por nós é carinhosamente chamada como a “Diva” da mediação.

Aos meus queridos amigos Ana Priscila e Adeilton Rolim, juntos compartilhamos livros, dúvidas, ansiedades, mas também boas conversas, risadas e muitos planos para o futuro.

À Prof^a Nayara Queiroz por ter nos apresentado esse novo mundo dos métodos adequados de resolução de conflitos numa visão humanista e nos fazer acreditar em quebra de paradigmas onde o acesso à justiça de forma justa acontece quando se trabalha a lide sociológica e o diálogo genuíno.

RESUMO

O presente trabalho contempla a análise da implementação da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no CEJUSC 2 da cidade de Campina Grande - PB criado através do convênio nº 017/2015 firmado entre a UNESCO Faculdades, Procon Estadual e Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB), publicado no diário da justiça em 07 de janeiro de 2016. O estudo é de grande relevância, pois avalia e quantifica a oferta e otimização da qualidade de atendimento do Procon estadual da Paraíba – Núcleo da UNESCO faculdades e da Câmara de Conciliação e mediação – CARCOM que foi criada em 2011 com a missão de solucionar os conflitos, ambos, na modalidade pré-processual por meio da Conciliação e da mediação, contribuindo para paz social, além de desafogar o judiciário e promover o acesso à justiça. A adoção dos meios consensuais para resolver conflitos ganhou estímulo através da Resolução 125 do CNJ, com a alteração do NCPC e através da lei da mediação nº 13.140/2015. Na Conciliação um terceiro buscará, através de um acordo, a solução para resolver o conflito, usada quando não há vínculos entre as partes, o conciliador pode sugerir soluções. Na mediação a solução de conflitos acontece através do diálogo facilitado pelo mediador, terceiro imparcial e sem poder decisório, usada quando há vínculos anteriores. Como forma de operacionalizar a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, foram criados os Centros Judiciários de solução de Conflitos e cidadania (CEJUSC), nesse contexto será dada ênfase a modalidade pré-processual de resolução de conflitos como forma de desjudicialização das demandas e resolutividade por meio do sistema multiportas no CEJUSC 2.

Palavras-chave: Política judiciária. Conflitos de Interesses. Acesso à Justiça.

ABSTRACT

The present work contemplates the analysis of the implementation of the National Judicial Policy of adequate treatment of conflicts of interest in CEJUSC 2 of the city of Campina Grande - PB created through the agreement nº 017/2015 signed between UNESC Colleges, Procon Estadual and Court of Justice of Paraíba (TJPB), published in the newspaper of justice on January 7, 2016. The study is of great relevance, as it evaluates and quantifies the supply and optimization of the quality of service of Procon state of Paraíba - Nucleus of UNESC colleges and the Chamber of Conciliation and mediation - CARCOM was created in 2011 with the mission of solving the conflicts, both in the pre-procedural modality through conciliation and mediation, contributing to social peace, as well as unleashing the judiciary and promoting access to justice. The adoption of consensual means to resolve conflicts was stimulated through Resolution 125 of the CNJ, with the amendment of the NCPC and through the mediation law 13.140 / 2015. In conciliation a third party will seek, through an agreement, the solution to resolve the conflict, used when there are no ties between the parties, the conciliator can suggest solutions. In mediation the solution of conflicts happens through the dialogue facilitated by the mediator, impartial third party and without decision making, used when there are previous links. As a way to operationalize the national judicial policy for the adequate treatment of conflicts of interest, the Judicial Centers for Conflict and Citizenship (CEJUSC) were created. In this context, the pre-procedural modality of conflict resolution will be emphasized as a way of demands and resolution through the multiport system in CEJUSC 2.

Keywords: Judicial Politics. Conflicts of Interest. Access to justice.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES NO ÂMBITO DO PODER JUDICIÁRIO	9
2.1	ESTRUTURAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA POR MEIO DA AUTOCOMPOSIÇÃO	9
2.2	O CÓDIGO DE ÉTICA NO BALIZAMENTO DA CONDUTA DOS CONCILIADORES E MEDIADORES	13
2.3	MEIOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	15
2.3.1	Mediação tradicional de Harvard	19
2.3.2	Mediação circular-narrativa	20
2.3.3	Mediação Transformativa	21
3 A	RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS ATRAVÉS DOS MEIOS ADEQUADOS: CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO	24
3.1	O CONFLITO	24
3.2	A RESOLUÇÃO DO CONFLITO NAS MODALIDADES PROCESSUAL E PRÉ PROCESSUAL DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO	26
3.3	AS TÉCNICAS E FERRAMENTAS UTILIZADAS NA CONDUÇÃO DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS	30
4	POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES - DA TEORIA À PRÁTICA	42
4.1	A EXPERIÊNCIA NO CEJUSC 2 EM CAMPINA GRANDE - PB NA MODALIDADE PRÉ-PROCESSUAL	42
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	55
	REFERÊNCIAS	58

1 INTRODUÇÃO

Viver em sociedade traz em seu bojo a busca das pessoas por seus ideais, havendo divergências e choque de interesses gerando conflitos cuja solução, na maioria das vezes, é dada pelo Poder Judiciário que atualmente com tanta demanda encontra-se abarrotado de processos não exercendo o seu papel na solução dos conflitos.

A adoção dos métodos consensuais para resolver conflitos ganhou grande estímulo com a Política Nacional de tratamento dos conflitos instituída através da Resolução 125/2010 do CNJ, bem como com a edição da Lei 13.105/2015 que instituiu o novo Código de Processo Civil, que inspirado na citada política incentiva à solução dos conflitos através dos meios consensuais com fins de contribuir para pacificação social, efetivação do acesso à justiça além de desafogar o poder judiciário.

Para operacionalizar a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses foram criados Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e também os Centros Judiciários de solução de Conflitos e cidadania (CEJUSC) que funcionam tanto na modalidade processual como pré-processual o que demonstra a importância do presente estudo que avaliará os resultados da implantação da citada política pública na atuação pré-processual do CEJUSC 2 em Campina Grande – PB, com base na Resolução 125/2010 do CNJ e com a edição do Novo Código de Processo Civil.

Para que se atenda aos objetivos esperados pela Política Judiciária Nacional de tratamento adequados dos Conflitos de interesses é necessário que os CEJUSC's tenham estrutura própria e equipe de mediadores e conciliadores treinados para fins de atuarem na fase pré-processual, processual e de orientação ao cidadão.

Assim, quanto mais eficazes forem os CEJUSC mais rápidos serão os resultados previstos pela Política Nacional de tratamento adequado dos conflitos e esperados pela sociedade, quais sejam: prevenção dos litígios, favorecimento da autocomposição, melhoria na qualidade dos serviços prestados e também a tão sonhada pacificação social.

O trabalho está composto por três partes. A primeira contempla noções sobre a Política Judiciária Nacional de Tratamento adequado dos conflitos de interesses no

âmbito do Poder Judiciário, a estruturação do acesso à justiça por meio da autocomposição, o importante papel dos conciliadores e mediadores e dos mesmos serem conduzidos pelo Código de ética constante na Resolução 125/2010 do CNJ e também uma apresentação dos meios adequados de resolução de conflitos.

A segunda parte trata da importância de se compreender o conflito e suas nuances bem como a conciliação e mediação como formas adequadas de resolução dos conflitos nas modalidades processual e pré-processual com utilização das técnicas e ferramentas adequadas ao contexto de cada caso concreto.

A terceira demonstra uma experiência prática como pesquisadora e observadora no CEJUSC 2 em Campina na modalidade pré processual para fins de verificar *in loco* a implementação da Política Judiciária Nacional de Tratamento adequado dos conflitos de interesses conforme preceitua a Resolução 125/2010 do CNJ.

Para a realização do trabalho utilizou-se pesquisa bibliográfica, construída a partir de estudos já existentes (GIL, 1994, p. 50), além de estudo de caso como forma de estratégia para fazer o exame de acontecimentos contemporâneos por meio da observação direta (Yin, 2001, p. 27), com base documental realizado durante os meses de janeiro à setembro de 2018 no CEJUSC 2 da cidade de Campina Grande.

2 POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES NO ÂMBITO DO PODER JUDICIÁRIO

2.1 ESTRUTURAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA POR MEIO DA AUTOCOMPOSIÇÃO

Criada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em 2010, através da Resolução nº 125, a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário estabelece uma política pública que viabiliza a utilização de meios adequados na solução dos conflitos de acordo com as peculiaridades de cada demanda.

Ressalte-se que no Brasil, antes da publicação da resolução em comento já existiam algumas iniciativas em prol da prática da conciliação e mediação à exemplo dos Tribunais de Justiça do Rio Grande do Sul e Santa Catarina (JUNG, 2018, p. 129), demonstrando que a autocomposição, mesmo que de forma tímida, figurava no interesse da legislação, dos estudiosos e dos gestores dos Tribunais, também sendo observada na Lei 9099/95 que já previa o Instituto da conciliação nos Juizados Especiais.

Nesse contexto, a citada política pública objetiva contribuir, por meio de ações e atividades desenvolvidas pelo Poder Estatal, com a efetivação do acesso à justiça, seja na esfera processual ou pré processual, apoiando as práticas já existentes e padronizando a operacionalização dos meios adequados de solução de conflitos, com ênfase na mediação e na conciliação que são instrumentos efetivos de pacificação social, senão vejamos:

Desta forma, a implementação da mediação/conciliação mediante a referida Resolução e com caráter de política pública foi visando organizar em todo território nacional, não somente os serviços prestados no curso da relação processual (atividades processuais), como também os que possam incentivar a atividade do Poder Judiciário de prevenção de demandas com as chamadas atividades pré-processuais de conciliação e mediação, assim como para que não houvesse disparidade de sua prática em todo território nacional. (JUNG, 2018, p. 131).

Entretanto, mesmo com a Resolução nº 125 de 2010 estabelecendo toda a logística para implementação e gestão dessa política pública, com a incumbência de

criar os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e também os Centros Judiciários de solução de Conflitos e cidadania (CEJUSC), percebeu-se que cada Estado brasileiro teve uma dinâmica diferente para o seu efetivo desenvolvimento, fato que se deu em face de alguns Tribunais já terem iniciado essa cultura e outros não, situação agravada por problemas financeiros e de gestão, como observa JUNG (2018):

É evidente que em um país com extensa área territorial, como o Brasil, e o fato do mesmo possuir 27 (vinte e sete) tribunais na Federação brasileira, normal que cada tribunal dentro de suas limitações financeiras, de pessoal, e até mesmo de planejamento, tiveram um ritmo diferente na implementação da Resolução 125 do CNJ em seus tribunais, natural que muitos dos Tribunais brasileiros não conseguiram cumprir com o prazo determinado consoante o art. 7º da Resolução, já citado anteriormente, que fixava inicialmente um prazo de 30(trinta) dias sendo alterado posteriormente para 60 (sessenta dias) (.JUNG, 2018, p. 143).

Entretanto, desde 2015 estamos presenciando uma alavancada dos métodos autocompositivos de resolução de conflitos, tendo contribuído de forma marcante as mudanças ocorridas no Código de Processo Civil (CPC), através da lei 13.105/2015 e também a edição da Lei 13.140/2015, conhecida como lei da mediação.

No que tange ao meio heterocompositivo de resolução de conflitos também se percebe um grande avanço e adequação à realidade brasileira com a atualização da lei de arbitragem através da Lei 13.129/15, também sofrendo grande influência e respaldo do NCPC.

A Resolução nº 125 do CNJ vem sofrendo atualizações como se observa através das Emendas nº 1, de 31.01.13 e Emenda nº 2, de 08.03.16 tendo em vista a adequação do Judiciário às dinâmicas da sociedade e às novas leis que ao longo do tempo contribuem para concretização dos meios adequados para resolução de conflitos, à exemplo da Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) e a que instituiu o novo Código de Processo Civil (Lei nº 13105/2015).

O novo código de Processo Civil traz em seu corpo várias normativas que remetem à prática dos meios autocompositivos, enfatizamos o § 3º do art. 3º do referido ordenamento quando diz que a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do

processo judicial, estimulando e reforçando a ideia de que a qualquer tempo as partes podem recorrer aos métodos autocompositivos.

Aqui podemos fazer menção à necessidade e importância do incentivo à advocacia negocial onde o advogado deve ser parte indispensável na condução do processo para resolução dos conflitos, através de meios céleres e satisfatórios para ambas as partes, onde elas mesmas possam conduzir o desfecho de suas histórias. Assim ensina Brandão (2014):

Na prática advocatícia, o advogado vai funcionar como um intermediador na solução de um conflito levantado pelas partes. Cada uma delas escolherá a alternativa que lhe for mais adequada para solucionar o conflito, expondo seu posicionamento. Assim, de comum acordo, decidirão o que é melhor para ambas. Nesse caso, os advogados das partes em litígio atuam em cooperação, para que seus clientes saiam satisfeitos da negociação, com uma solução adequada. (BRANDÃO, 2014, p. 246).

É nesse contexto que a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses vem se moldando e trazendo consigo grandes inovações e perspectivas para contribuir com a pacificação social, efetivação do acesso à justiça além de desafogar o poder judiciário.

Para fins da consecução dessa política foram criados os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC). Segundo a Resolução 125/2010 do CNJ cada Tribunal criou seu próprio Núcleo composto por magistrados da ativa ou aposentados e também por servidores para fins de que haja, a nível local, o desenvolvimento da Resolução Adequada de Disputas (RAD), assim ilustra JUNG (2018):

Desta forma, todos os 27 (vinte e sete) tribunais do Brasil tiveram que se adequar a referida Resolução 125 do CNJ, criando os chamados '**Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Conflito**', **também chamados de NUPEMEC**', ou seja, a sigla de núcleo permanente de métodos consensuais de conflito. Para tanto cada um dos 27 tribunais da federação tiveram que não somente criar o respectivo setor dentro do âmbito do seu Tribunal, assim como manter um "portal" na página eletrônica de cada tribunal divulgando e explicando no que consiste os meios alternativos de solução de conflitos e o seu funcionamento no Âmbito daquele tribunal. (JUNG, 2018, p. 40, grifo nosso).

Dentro da Política Nacional também há previsão para criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), cuja instalação cabe ao

NUPEMEC, com finalidade de realizar sessões de conciliação e mediação a cargo de conciliadores e mediadores, tendo também uma grande missão na autocomposição e no atendimento e orientação ao cidadão. O CNJ, no Guia de conciliação e mediação – Orientações para implementação de Cejuscs (2015), traz o mister a que se propõe esses Centros:

Certamente, todas as conciliações e mediação pre-processuais são de responsabilidade do Centro – uma vez que ainda não houve distribuição para varas. Todavia, mesmo demandas já distribuídas podem ser encaminhadas para os Centros com o objetivo de apoiar os Juízos, Juizados e Varas nas suas conciliações e mediações. Por esse motivo, em treinamentos refere-se ao Centro como sendo o “corpo autocompositivo” do tribunal. (CEJUSCS, 2015, p. 140).

Os CEJUSCs abrangem a solução de conflitos pré-processuais e processuais, para funcionamento devem, além dos conciliadores e mediadores ter uma estrutura composta de no mínimo 1 (um) juiz coordenador que será responsável pela administração do CEJUSC, pela homologação dos acordos, bem como pela supervisão do serviço dos conciliadores e mediadores.

A criação dos CEJUSC está consolidada no art. 165 do NCPC e também no art. 24 da Lei de Mediação, sendo esses Centros atuantes nas modalidades pré-processuais e processuais, assim como no desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular os mecanismos consensuais de solução de litígios.

Para tanto, faz-se necessária a capacitação dos conciliadores e mediadores para que bem possam exercer seus papéis de facilitadores do canal de comunicação entre as partes, com esmero e credibilidade. O NCPC em seu art. 167, no tocante à habilitação dos referidos profissionais, diz que deve haver uma capacitação mínima por meio de curso realizado por entidade credenciada.

Importante ressaltar que ao término da capacitação o profissional ficará habilitado e poderá requerer sua inscrição nos Cadastros nacional e regional sendo o primeiro vinculado ao CNJ e o segundo a cargo dos tribunais de justiça e dos tribunais regionais federais.

A Resolução 125 de 2010 estabelece em seu Anexo I os critérios mínimos do curso de capacitação para conciliadores e mediadores que será dividido em 02 (duas) etapas, sendo uma teórica, com conteúdo especificado e carga horária de 40 (quarenta) horas/aula e outra etapa prática que compreende o estágio

supervisionado, aplicado em casos reais com carga horária de 60 (sessenta) a 100 (cem) horas.

Os conciliadores, com a certificação da capacitação em comento, poderão atuar tanto na modalidade judicial como extrajudicial, já os mediadores poderão atuar na modalidade extrajudicial, entretanto para atuação na mediação judicial o art. 11 da Lei 13.140/2015 (Lei de mediação) condiciona o candidato ao pré-requisito de ser graduado há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

Dessa forma, além da necessidade da efetiva capacitação dos mediadores e conciliadores, para fins de lisura, respeito e padronização na atuação desses profissionais, foi instituído pelo CNJ o Código de ética de conciliadores e mediadores judiciais, já que os mesmos serão responsáveis pela condução do diálogo na resolução dos conflitos e também atores fundamentais no desenvolvimento da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos de interesse.

2.2 O CÓDIGO DE ÉTICA NO BALIZAMENTO DA CONDUTA DOS CONCILIADORES E MEDIADORES

O código de ética dos conciliadores e mediadores está contido no anexo III da Resolução 125/2010 do CNJ sendo norteado por princípios fundamentais que estão elencados no art. 1º do referido anexo e regem a atuação dos conciliadores e mediadores:

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

A ética estuda o comportamento humano e sendo a moral um conjunto de regras, princípios e valores que determinam a conduta dos indivíduos, identifica-se no código de ética dos conciliadores e mediadores judiciais uma ética com caráter humanista, ressalte-se que os conciliadores/mediadores são facilitadores do diálogo entre as partes.

Dessa forma, como encadeamento de ideias dessa visão humanista, destacamos os princípios do empoderamento e da validação contidos no art 1º do referido Código, descritos abaixo:

Art. 1º (...)

VII – Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;

VIII – Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como serem humanos merecedores de atenção e respeito.

Para Kleba e Wendhausen (2009), o sentido do termo empoderamento refere-se ao processo de mobilizações e práticas que objetivam promover e impulsionar grupos e comunidades no intuito de melhorar suas condições de vida, aumentando sua autonomia.

O código de ética em análise assegura que o procedimento da conciliação/mediação seja regido por regras de conduta que devem ser observadas pelos conciliadores/mediadores. Merecendo destaque para autonomia da vontade que se consolida através da validação dos sentimentos das partes, respeitando os diferentes pontos de vista dos envolvidos, tendo as partes liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e também de interrompê-lo a qualquer momento.

Tanto na mediação como na conciliação os facilitadores (mediadores e conciliadores) envolvidos devem atuar pautados no Código de ética que é a representação compilada dos princípios a serem seguidos para o bom desenvolvimento e o comprometimento com a pacificação social.

Segundo Bittar (2002 *apud* TAVERNA, 2011, p. 33), a ética profissional “é o conjunto de regras morais de conduta que o indivíduo deve observar em sua atividade, no sentido de valorizar a profissão e bem servir aos que dela dependem”. Dessa forma, seja a conciliação ou a mediação, na modalidade processual ou pré processual a ética profissional apresenta-se essencial para que os meios consensuais sejam cada vez mais incentivados e acreditados pela sociedade em geral, em especial pelos operadores do direito.

Na verdade, com a difusão dos meios consensuais de resolução de conflitos o que se almeja alcançar é um melhor e mais eficiente atendimento aos cidadãos que buscam o judiciário, privilegiando a cultura da paz, possibilitando o acesso à justiça

de forma mais rápida, diminuindo também o grande número de processos distribuídos nos fóruns já que a maior parte dos litígios poderia ter sido evitada através do diálogo e da celebração de um acordo elaborado por ambas as partes.

2.3 MEIOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A resolução Adequada de Disputas (RADs) envolve situações que possam ser resolvidas através do diálogo, da escuta ativa, autonomia da vontade, do empoderamento das partes, da empatia e de tantas outras técnicas que vão evitar que a espiral do conflito aumente e se transforme em situações de difícil reparação, envolve também a jurisdição arbitral onde um árbitro será o responsável em proferir uma sentença arbitral com a solução do litígio, tudo isso para que se promova um acesso à justiça de forma mais eficiente e efetiva.

Nesse contexto cita-se Cappelletti & Garth (1988) em que referendam a possibilidade dos litígios serem resolvidos fora dos tribunais:

Os reformadores estão utilizando, cada vez mais, o juízo arbitral, a conciliação e os incentivos econômicos para a solução dos litígios fora dos tribunais. Essas técnicas, é preciso que se diga, podem ser obrigatórias para algumas ou todas as demandas, ou podem tornar-se disponíveis como opção para as partes. (CAPPELLETTI & Garth, 1988, p.30).

A conciliação, a mediação, negociação e a arbitragem, são formas de RADs e se tornaram mais estimuladas para desafogar o Judiciário, efetivar o acesso à justiça e, sobretudo, contribuir de forma eficaz para pacificação social, onde as divergências tendem a ser solucionadas de forma mais rápida.

Esses métodos consensuais de resolução de conflitos estão inseridos no sistema multiportas em que os interessados escolhem o meio que se apresente mais adequado para resolver seus conflitos de acordo com suas necessidades pessoais e materiais (VASCONCELOS, 2015), a utilização desse sistema aqui no Brasil ainda é tímida ao contrário do que já acontece nos Estados Unidos (BRANDÃO, 2014).

Conforme referenda Tartuce (2018), o professor de Harvard Frank Sander, através de uma ideia visionária, esclarece que os tribunais estatais não poderiam ter apenas uma “porta” de entrada para resolução dos litígios, podendo as contendas ser direcionadas para outros métodos adequados de solução de disputas. Essa brilhante ideia foi proferida em 1976 em um discurso na Conferência Roscoe Pound

na qual se debatia sobre a insatisfação popular no tocante a administração da justiça.

O sistema multiportas foi adotado no Brasil por meio da Resolução nº 125/2010 do CNJ, na qual a mediação e a conciliação aparecem como caminhos menos burocráticos para solução dos conflitos e desafogamento do judiciário para que a sociedade possa ter um acesso à justiça de forma mais rápida e eficaz.

Ainda nesse contexto de valorização e convicção de que os conflitos podem ser resolvidos utilizando-se de formas e técnicas adequadas e sem necessariamente ingressar no Poder Judiciário, segue o que pensa Brandão (2014):

É urgente a necessidade da disseminação desses meios que têm como por objetivo a realização e a obtenção da paz social, a pacificação da sociedade e o acesso à justiça. Só assim, será possível revolver esses conflitos de maneira mais eficaz e em número maior do que o meio tradicional de solução de conflitos, qual seja, o Poder Judiciário com a prestação da tutela jurisdicional. Esses meios alternativos de resolução de conflitos vêm proporcionar aos cidadãos a possibilidade de escolherem o meio mais adequado para a solução de suas controvérsias, obedecendo-se a um sistema multiportas, seja através da mediação, conciliação, arbitragem ou negociação. (BRANDÃO, 2014, p.144).

A **conciliação** configura-se como um dos meios alternativos de resolução de conflitos. A conciliação judicial promove respostas rápidas e eficientes por ser produto da vontade das próprias partes (SOUSA, 2014), pode-se dizer então que a conciliação é um acordo ou uma transação realizada entre as partes, na qual um terceiro buscará a solução para resolver o conflito (BRANDÃO, 2014).

Cappelletti & Garth (1988) demonstram a importância da conciliação como forma de descongestionar o Judiciário:

A conciliação é extremamente útil para muitos tipos de demandas e partes, especialmente quando consideramos a importância de restaurar relacionamentos prolongados, em vez de simplesmente julgar as partes vencedoras ou vencidas. Mas, embora a conciliação se destine, principalmente, a reduzir o congestionamento do judiciário, devemos certificar-nos de que os resultados representam verdadeiros êxitos, não apenas remédios para problemas do judiciário, que poderiam ter outras soluções. (CAPPELLETTI & GARTH 1988, p. 35).

A conciliação apresenta-se como oportunidade para que as partes decidam em conjunto sobre o futuro da demanda travada, tirando do Juiz o poder decisório, frio e unilateral representado na sentença. Nesse contexto Sousa (2017) propõe a aplicação da conciliação através de uma metodologia humanista para um aperfeiçoamento da atividade jurisdicional através de postura facilitadoras prescritas na Abordagem Centrada nas Pessoas (ACP), conforme veremos:

A proposta da conciliação humanista, pretende, ainda, humanizar atuação pacificadora do Poder Judiciário, quando adota as atitudes facilitadoras estabelecidas por Rogers (1983), que promete aproximar às pessoas envolvidas no encontro, conciliador, juiz, partes e advogados, e facilitar a instalação de um diálogo genuíno e transformador. (SOUZA, 2017, p. 295-296).

A conciliação humanista aqui apresentada toma como base a corrente da psicologia humanista, Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), uma nova visão do ser humano que teve Carl Roger como idealizador. Nesse contexto se pronuncia Santos (2005):

A terapia centrada na pessoa e, mais genericamente, a Abordagem Centrada na Pessoa assentam numa visão do Homem como um ser essencialmente livre e com o poder de reagir activamente às situações que o constroem na sua auto-determinação, que tentam abafar a sua individualidade prendendo-o a esquemas rígidos de comportamento e de pensamento, em suma, que restringem a sua evolução e crescimento pessoais. (SANTOS, 2005, p. 22).

Para Roger (1987), o ser humano tem a capacidade de compreender a si mesmo, de resolver seus problemas. Valoriza o ser humano como ser pensante, acredita na possibilidade de crescimento de cada um, coloca-se no lugar do outro, embarca na jornada do outro a fim de vivenciar a experiência do outro, afetar e ser afetado. Isto quer dizer que houve uma validação dos sentimentos do outro, nesse sentido Sousa (2014) expõe que o conciliador passa a ser dialógico, os litigantes retiram suas armaduras de defesa e se fazem presentes na sessão estabelecendo uma melhor comunicação na situação conflituosa.

Nesse sentido, pensamento do próprio Rogers (1987), extraído do livro “Torna-se pessoa”:

Posso, com minha própria atitude, criar uma segurança na relação, o que torna mais possível a comunicação. Uma sensibilidade na

compreensão que o vê como ele é para si mesmo e que o aceita como tendo tais percepções e sentimentos também auxilia. (ROGER, 1987, p. 22).

Na conciliação humanista deve haver uma compreensão empática, aperfeiçoando o relacionamento interpessoal na qual cada um tem sua própria história, nesse sentido Roger (1987) relata:

Acabei, no entanto, por reconhecer que essas diferenças que separam os indivíduos, o direito que cada pessoa tem de utilizar sua experiência da maneira que lhe é própria e de descobrir o seu próprio significado nela, tudo isto representa as potencialidades mais preciosas da vida. Toda pessoa é uma ilha, no sentido muito concreto do termo; a pessoa só pode construir. (ROGER, 1987, p. 23).

Durante o processo de comunicação, no favorecimento de uma escuta ativa, afloram-se os sentimentos afetivos, ocorre a valorização do ser como pessoa que quer ser ouvida e por trás de toda essa situação, temos a lide sociológica que é a resolução integral o conflito conforme posicionamento do CNJ demonstrado através do seu Manual de Mediação Judicial (2016):

Em outras palavras, pode-se dizer que somente a resolução integral do conflito (lide sociológica) conduz à pacificação social; não basta resolver a lide processual – aquilo que foi trazido pelos advogados ao processo – se os verdadeiros interesses que motivaram as partes a litigar não forem identificados e resolvidos. (MANUAL DE MEDIÇÃO JUDICIAL, 2016, p. 148).

O olhar humanista é constatado ainda em outras passagens do manual de mediação judicial do CNJ (2016):

O magistrado deve estimular o mediador ou conciliador , cujo trabalho coordena, para: [...]
iii) dirigir-se como instrumento de pacificação social para que haja uma maior humanização do conflito (*i.e.* compreensão recíproca), em atenção ao princípio da validação ou princípio do reconhecimento recíproco de sentimentos [...]. (CNJ, 2016, p.147).

A conciliação humanista apresenta-se como mecanismo consensual na solução dos conflitos e assim aproxima as pessoas ao poder judiciário. Esta orientação investe no empoderamento das partes incentivando que elas próprias conduzam sua história, através de um diálogo facilitado em que se escuta

ativamente as questões relacionadas ao conflito que se encontram para buscar elas mesmas as soluções.

Na **mediação** a solução dos conflitos acontece através do diálogo facilitado pelo mediador, terceiro imparcial e sem poder decisório, usada quando há vínculos anteriores. Nesse processo são utilizadas ferramentas com o objetivo de facilitar a dinâmica empregada através de técnicas e procedimentos específicos, das quais citamos a atitude de acolhimento, o resumo de ideias, a redefinição com conotação positiva e a escuta ativa.

Durante o processo de comunicação, no favorecimento de uma escuta ativa, na validação dos sentimentos, ocorre à valorização do ser como pessoa que quer ser ouvida. Por trás de toda essa situação encontra-se a lide sociológica, ou seja, a solução do conflito real. Sobre a necessidade resolutiva da lide sociológica, encontramos o posicionamento do CNJ demonstrado através de seu Manual de Mediação Judicial (2016):

Em outras palavras, pode-se dizer que somente a resolução integral do conflito (lide sociológica) conduz à pacificação social; não basta resolver a lide processual – aquilo que foi trazido pelos advogados ao processo – se os verdadeiros interesses que motivaram as partes a litigar não forem identificados e resolvidos. (MANUAL DE MEDIAÇÃO JUDICIAL, 2016, p. 148).

Serão enfatizados os principais modelos de mediação que embasam a atuação dos mediadores, ou seja, após análise dos conflitos postos à mesa e ainda de toda conjuntura apresentada com ênfase na necessidade de manter ou não de manter as relações sociais e/ou familiares dos envolvidos, aplicam-se, na condução da sessão de mediação, as técnicas específicas dos modelos a seguir apresentados:

2.3.1 Mediação tradicional de Harvard

Também conhecida como mediação linear ou mediação tradicional, segue uma lógica estruturada linearmente com etapas pré-estabelecidas com o objetivo de abrir e restabelecer o diálogo. Embora o mediador não indique a solução do problema deve impulsionar as partes, de forma imparcial, contextualizando os fatos

apresentados, para que a solução seja construída por elas mesmas. Nesse sentido Vasconcelos (2015), assim se posiciona:

O mediador, portanto, não deve tomar dos mediados a iniciativa, o protagonismo. As eventuais orientações do mediador devem estar voltadas para a facilitação do processo e não para a solução da disputa em si. (VASCONCELOS, 2015, p. 178).

Nesse modelo a condução linear dos procedimentos acontece com a apresentação das partes e do mediador, em seguida o mediador explica o que é a mediação e como ela acontece, é dada a oportunidade de fala para ambas as partes, momento em que o mediador faz uso de várias técnicas de negociação para que de forma colaborativa as partes cheguem às opções de solução do conflito e sobretudo ao acordo.

Essa sequência metodológica é usada em vários modelos de mediação e se apresenta descrita na citação de Caetano (2002 *apud* JUNG, 2018. p. 34) quando diz que:

O modelo tradicional estabelece uma comunicação num sentido linear através da fala individualizada dos mediados, no momento pré-estabelecido onde os conflitos veem a tona e são trabalhados pelo mediador objetivando que as próprias partes encontrem o caminho para o acordo.

Dessa forma, após transcorridas essas fases aparecem novas perspectivas para resolução dos conflitos com vistas a um resultado satisfatório, já que o problema foi compreendido e o cenário resolutivo mostra-se mais claro para que as próprias partes cheguem numa solução viável e eficaz.

2.3.2 Mediação Circular - narrativa

Também conhecida como modelo de Sara Cobb, por ter sido ela quem primeiro desenvolveu essa forma de mediação, o foco desse tipo de mediação é direcionado às pessoas, suas histórias e relações pessoais e sociais, atuando para preservação das relações. Nesse aspecto, ressalta-se novamente a importância dos facilitadores do diálogo, conciliadores e mediadores, uma vez que fica evidenciada a importância da arte da conversa, Vasconcelos (2015) expõe o seguinte:

A meta inicial do mediador e as suas primeiras frases devem estar voltadas para definir a questão como um problema compartilhado, na perspectiva de que a mediação é uma oportunidade para trabalhar sobre os problemas. (VASCONCELOS, 2015, p. 187).

Apresentam-se também características multidisciplinares, trabalhando com as emoções das partes fazendo uso de microtécnicas e macrotécnicas onde a escuta das narrativas é permeada por perguntas de esclarecimento e de desestabilização onde são solicitadas às partes, a apresentação de alternativas para resolução do conflito, trabalhando a circularidade e a interdependência (VASCONCELOS, 2015).

2.3.3 Mediação Transformativa

Denominada modelo de Bush e Folger, foca no refazimento de vínculos, postura colaborativa podendo ou não gerar o acordo, busca-se preservar o relacionamento dos mediados, o foco é na pessoa, proporcionando um ambiente e encaminhamento para o enfrentamento do problema, empoderando as partes para que elas mesmas compreendam o papel decisório que elas podem ter, assim nos ensina Sousa (2017):

A promessa da mediação transformativa é fazer o mediador focar-se nas pessoas que estão em conflito, preparando-as para o enfrentamento de suas dificuldades, de modo que para a modificação do "modo de ver" dos próprios conflitantes, para que eles próprios possam assumir o processo decisório e façam as suas escolhas para a solução dos conflitos. (SOUSA, 2017, p. 88).

Nessa perspectiva ressalta-se também a importância da capacitação dos mediadores e conciliadores que serão os facilitadores do diálogo para fins de restabelecimento das relações, Vasconcelos (2015), assim se posiciona:

As técnicas, os valores e as habilidades (artes) dos facilitadores da mediação de conflitos, em qualquer de suas escolas ou modelos, supõem o desenvolvimento de habilidades ou competências em comunicação construtiva, que o mediador irá praticar, buscando a colaboração dos mediados e demais participantes do processo [...] (VASCONCELOS, 2015, p. 150).

Para Folger e Bush (1999 *apud* VASCONCELOS, 2015, p.189) "os mediadores seguirão uma abordagem que ajudará às partes a tirarem do conflito apresentado oportunidades para que haja autodeterminação e reconhecimento", ou

seja, uma compreensão compartilhada dos problemas na qual a autonomia da vontade fica bem evidenciada:

Portanto, ao escutar e questionar os mediandos, o mediador deve focar a interação, o padrão de interação, enfim, o modo como o conflito é construído e seu potencial de conversão em confronto e violência; pois a abordagem não é individualista, mas relacional. Cada um de nós é alguém diferente em função daquele com quem nos relacionamos. (VASCONCELOS, 2015, p.190).

O manual de mediação do CNJ (2016) enfatiza o empoderamento das partes como sendo o maior componente transformador das mediações:

Sobre esse componente, os professores Robert Baruch Bush e Joseph Folger sustentam que deve ser considerada como objetivo da autocomposição e, indiretamente, de um sistema processual, a capacitação (ou empoderamento) das partes (*i.e.* educação sobre técnicas de negociação) para que essas possam, cada vez mais, por si mesmas compor seus futuros conflitos. Dessa forma, proporcionam-se ao jurisdicionado efetivos meios de aprendizado quanto à resolução de disputa, obtendo-se também o reconhecimento mútuo de interesses e sentimentos, o que gera uma aproximação real das partes e conseqüente humanização do conflito decorrente dessa empatia. (CNJ, 2016, p. 27).

Empoderar-se é ser livre e capaz de lidar com seus conflitos e fazer suas próprias escolhas, ou seja, liberdade de escolher e de decidir.

Na **negociação** a solução do conflito acontece com base na informalidade, através do diálogo das partes e de forma voluntária, com ou sem a intervenção e um terceiro pacificador e se utiliza de várias técnicas e ferramentas que conduzem a um desfecho resolutivo de acordo com a vontade das partes, ou seja, um entendimento para a solução do problema de forma partilhada, como ambas as partes gostariam de resolver o litígio.

A **arbitragem** diferencia-se das três formas acima citadas pelo fato da resolução do conflito ser realizada de forma heterocompositiva, na qual um terceiro imparcial, um árbitro, decidirá sobre o conflito posto para sua análise, de forma similar ao que acontece no judiciário só que com características e regulamentos próprios, assim esclarece Brandão (2014):

Diferente da mediação e da conciliação, a arbitragem é um método de solução de conflitos no qual um terceiro imparcial, denominado árbitro, julga uma demanda que é trazida pelas partes. A decisão tomada se revestirá da eficácia de uma sentença judicial. (BRANDÃO, 2014, p. 182).

Neste trabalho o estudo será direcionado a mediação e a conciliação como meios adequados de solução de conflitos no desenvolvimento da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos com ênfase na modalidade pré processual.

3 A RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS ATRAVÉS DOS MEIOS ADEQUADOS: CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

3.1 O CONFLITO

Em meio à vida agitada, compromissos sem fim, a busca pelos sonhos e estabilidade pessoal, familiar e profissional nos impele a conviver com pessoas, sendo quase impossível não nos depararmos com situações conflitantes.

Segundo Bergs (2012, p.16) “o conflito apresenta-se como sendo um choque entre duas coisas, embate de pessoas, ou grupos opostos, que lutam entre si.” Nessa concepção podemos compreender que são ideias e compreensões diferenciadas sobre uma mesma realidade o que acaba polarizando os entendimentos e gerando o conflito.

Entretanto, essas divergências não podem ser vistas de forma negativa, já que são inerentes às relações interpessoais e por vivermos em sociedade temos que aprender a conviver com elas, estando ao nosso alcance os métodos autocompositivos que quando aplicados adequadamente podem gerar resultados transformadores.

Para Vasconcelos (2015):

O conflito é um fenômeno inerente às relações humanas, não devendo ser encarado negativamente, devendo ser visto como um fenômeno inerente à condição humana e quando bem conduzido evita a violência, podendo resultar em mudanças positivas e oportunidades de ganhos para ambas as partes envolvidas na situação conflitante. (VASCONCELOS, 2015, p. 21-24).

Ainda na percepção de que o conflito deve ser visto sob uma ótica positiva citamos o Manual de Mediação Judicial (2016) do CNJ que referenda essa argumentação:

A possibilidade de se perceber o conflito de forma positiva consiste em uma das principais alterações da chamada moderna teoria do conflito. Isso porque a partir do momento em que se percebe o conflito como um fenômeno natural de quaisquer seres vivos é possível se perceber o conflito de forma positiva. (MANUAL DE MEDIAÇÃO JUDICIAL, 2016, p.51).

Entretanto, os conflitos devem ser administrados já que a pacificação social é um dos objetivos maiores da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de interesses no âmbito do Poder Judiciário conforme preceitua a Resolução 125/2010 do CNJ. Segundo Berg (2012), a administração dos conflitos consiste na escolha e consecução de estratégias condizentes para cada situação apresentada, para poder chegar a um acordo que seja satisfatório para ambas as partes e que as mesmas tenham sido ouvidas e respeitadas.

Para a condução estratégica do conflito faz-se necessário trabalhar métodos que primem pela cooperação mútua, criando situações que permitam o restabelecimento da comunicação, buscando tirar proveito de uma situação que inicialmente era desgastante, transformando numa realidade onde os interesses são trabalhados e resolvidos por ferramentas que impulsionem soluções consensuais e que gerem benefício mútuo, assim ensina Moore (1998):

Mas as disputas não precisam seguir um curso negativo; o conflito pode conduzir ao crescimento e ser produtivo para todas as partes. Para que isso aconteça em geral depende da capacidade dos participantes de criar procedimentos eficientes para a resolução dos problemas de forma cooperativa, de sua capacidade de pôr de lado a desconfiança e a animosidade enquanto trabalham juntos seu conflito, e a disponibilidade de soluções que possam satisfazer - pelo menos parcialmente - os interesses de todas as partes. (MOORE, 1998, p.05).

Dessa forma, quando o conflito já está posto e precisa ser trabalhado ressaltamos os meios adequados de resolução de conflitos já tratados no capítulo anterior, representados pela mediação, conciliação, negociação e arbitragem.

Conforme Vasconcelos (2015), esses meios inicialmente eram conhecidos como Meios Alternativos de Resolução de controvérsias (MASCs) ou Meios Extrajudiciais de Resolução de Controvérsias (MESCs). Atualmente, independe o lugar de aplicação desses meios, podendo ser no ambiente judicial ou não o que vai importar é a aplicação, o direcionamento e as circunstâncias passando esses Instrumentos a serem intitulados como métodos de Resolução Adequada de Disputas.

Assim, a doutrina nos ensina que não se trata de algo alternativo e sim de um procedimento que pode ser procurado numa primeira tentativa de acesso à justiça já que bem sabemos que a busca do judiciário não é o único caminho para se buscar a

justiça, ainda mais quando se depara com a morosidade e acúmulo de processos do poder judiciário. No tocante a essa viabilidade dos Institutos consensuais de acesso à justiça ensina Sousa (2017):

A nomenclatura adotada para meios adequados de resolução de conflitos se justifica para prestigiar os institutos, na tentativa de afastá-los como uma simples alternativa ao Poder Judiciário para considerá-los fonte primária de solução dos conflitos. (SOUSA, 2017, p. 70).

Assim também se posicionam Pinho e Alves (2015), no tocante à importância e destaque dos meios consensuais de resolução de conflitos:

E bem verdade que hoje em dia o termo “alternativos” vem sendo substituído por “apropriados, adequados, ou mesmo amigáveis”, na medida em que, numa sociedade desejavelmente evoluida, a jurisdição deveria ser o último degrau a ser galgado, bem depois das soluções consensuais, e apenas em caso de insucesso dessas. (PINHO & ALVES, 2015, p. 56).

Assim, percebe-se que a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse vem para concretizar a possibilidade e viabilidade dos conflitos poderem ser solucionados de forma adequada e de acordo com a peculiaridade das demandas apresentadas, nesse contexto destacamos os Institutos da mediação e da conciliação que também receberam destaque especial no NCPD quando em seu art.165 estabelece as formas e procedimentos de como eles serão desenvolvidos nos CEJUSC`s.

Destacamos o § 3º do referido artigo no tocante ao incentivo para o restabelecimento da comunicação onde as próprias partes, por meio da facilitação do mediador, identificam por si mesmas soluções que sejam benéficas para ambas na resolução do conflito.

3.2 A RESOLUÇÃO DO CONFLITO NAS MODALIDADES PROCESSUAL E PRÉ PROCESSUAL DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

A resolução do conflito pode ser realizada em vários momentos, inclusive antes de judicializar a demanda. Na modalidade de conciliação/mediação

processual, o conflito já foi demandado no judiciário enquanto que a pré processual acontece antes do processo ser instaurado. Assim se evidencia nas palavras de Bacelar (2012):

Com mais de 25 milhões de causas ingressando todos os anos nos juízos brasileiros, como informam dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), é possível perceber que a maioria das causas existentes está no Poder Judiciário, e com isso ele se encontra assoberbado, o que compromete a resolução adequada dos conflitos. (BARCELAR, 2012, p. 69).

Diante da crise do judiciário com o elevado número de demandas que ocasionam a morosidade, ou seja, a lentidão processual, o litígio será dirimido pela cultura da sentença e na decisão será figurado um ganhador e um perdedor, muitas vezes não resolvendo o conflito, nem restabelecendo a comunicação entre as partes, nem tampouco os laços afetivos que foram perdidos e ficaram entrelaçados nas espirais do conflito.

Essas espirais, como nos ensina o Manual de Mediação Judicial do CNJ (2016), ocorrem quando uma reação torna-se cada vez mais severa do que a ação inicial, criando uma nova questão a ser discutida, em uma escala progressiva, onde as causas originais tornam-se secundárias e assim também o agravamento das condutas conflituosas.

O acesso á justiça se vê prejudicado com essa conjuntura apresentada, gerando insatisfação dos jurisdicionados seja pelo tempo em que a demanda passa para ser resolvida, seja pela sensação de que o problema não se resolveu por completo, percebe-se, pois, que a modalidade judicial precisa de ajustes, não que a mesma não deva ser acionada, mas se enfatiza que há outras portas que podem ser adentradas para que os conflitos sejam sanados de forma eficiente e com a participação efetiva das partes.

Assim nos ensina Sousa (2017):

Os meios adequados de solução dos conflitos se apresentam como salvaguarda do Poder Judiciário no momento atual, por conseguirem responder à sociedade com maior celeridade e eficácia, pois são medidas que alcançam o conflito em sua origem e, na grande maioria, a resolução provém dos próprios litigantes. (SOUSA, 2017, p.52-53).

E assim não se estará afastando da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão à direito, estará sendo estimulada a solução consensual dos conflitos, sempre que possível, como bem estabelece o art. 3º do NCPD, figurando a mediação e a conciliação como destaque nesses meios consensuais para eficiente acesso à justiça. Corroborando com esse pensamento assevera Brandão (2014):

Não quer dizer com isso que se pretenda excluir o direito ao acesso à prestação jurisdicional. Esse é um direito assegurado constitucionalmente a todas as pessoas que precisarem recorrer a essa prestação, conforme já dito. O que o sistema de negociação vai fazer é desafogar o Poder Judiciário, reduzindo o número de processos, bem como o tempo gasto pelas pessoas para verem realizado seu direito. (BRANDÃO, 2014, p.221).

E como bem dito, em sendo estimuladas essas práticas consensuais e mesmo assim, por motivos diversos, não houver êxito poderá ser buscado o poder judiciário como esfera heterocompositiva, entretanto, ao passar pelos meios autocompositivos na forma pré processual, por exemplo, há uma grande probabilidade dessas demandas serem resolvidas, evitando a porta do judiciário, a sua morosidade e as partes terão a oportunidade de resolver seus conflitos de forma mais rápida e dentro do que for acordado por elas próprias.

Assim, com a desjudicialização e encaminhamento adequado das demandas ajuizadas, possivelmente farão surtir grande efeito no descongestionamento do poder judiciário, assim como mais incentivo para utilização das modalidades pré processuais de resolução de conflitos.

Entretanto, segundo Alvim (2000 *apud* BACELAR, 2012) no Brasil o sistema jurisdicional a cargo dos juízes togados ainda é o preferido na forma de solucionar conflitos, nesse sentido o autor argumenta que essa tendência acontece em virtude da falta de hábito em relação à utilização dos meios extrajudiciais a exemplo da negociação, mediação e arbitragem.

Nesse sentido Sousa (2017) expressa as vantagens da modalidade pré processual:

A par dos benefícios da mediação e da conciliação, não há que se negar que quando a metodologia precede a um processo judicial inúmeras vantagens aparecem, posto que além de reduzir o tempo do conflito entre as pessoas, constituem-se em instrumentos mais informais que a atuação judicial. (SOUSA, 2017, p. 91).

A modalidade pré processual de solução de conflitos ganha visibilidade e credibilidade na Resolução 125 de 2010 quando em sua argumentação inicial considera que a presente Política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, deve abranger não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também **os que possam sê-lo**, ou seja os conflitos que ainda não foram judicializados, possam também ser resolvidos através da mediação e da conciliação ou outros meios atuocompositivos.

A modalidade pré-processual também se materializa no art.10 da referida resolução quando estabelece que os CEJUSC`s deverão dispor de setor de solução de conflitos pré-processual, de solução de conflitos processual e de cidadania.

Segundo Spengler (2016), realizar conciliação e mediação em prédio fora do Fórum é uma atitude sábia, tendo em vista que são utilizados métodos e procedimentos diferentes do que se observa no ambiente forense.

Para Sousa (2017) há vários benefícios na metodologia pré processual uma vez que ao preceder o processo judicial pode-se observar que além da redução do tempo do conflito entre as pessoas a referida modalidade apresenta-se mais informal que a atuação judicial diminuindo o desgaste emocional das partes.

No ponto de vista de Mattos (2009 apud BRANDÃO, 2015), a modalidade pré-processual pode ser o caminho mais rápido para pacificação social, senão vejamos:

[...] a conciliação pré processual não é uma solução simplista para o problema da sobrecarga do judiciário, mas uma alternativa a mais na tentativa de diminuir a litigiosidade exarcebada ao poder judiciário. Esse tipo de conciliação pode trazer efeitos imediatos, principalmente, para pacificação social [...] (BRANDÃO, 2015, p. 179).

Para Bacelar (2012) a busca pela solução do conflito mediante o poder judiciário faz-se desnecessário já que muitas dessas demandas ajuizadas poderiam ser administradas pelos interessados por meio da negociação ou solucionada de maneira extrajudicial mais adequada como a mediação ou a arbitragem.

Dessa forma, compreendendo o acesso à justiça como um direito fundamental de todos os cidadãos, os meios consensuais pré-processuais se sobressaem no panorama da desjudicialização dos conflitos oferecendo maior celeridade na prestação jurisdicional bem como a possibilidade de resolver as

demandas através do sistema multiportas onde o judiciário seria a última alternativa a ser buscada.

3.3 AS TÉCNICAS E FERRAMENTAS UTILIZADAS NA CONDUÇÃO DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Para que o processo de utilização dos meios adequados de solução de conflitos seja conduzido de forma satisfatória necessária se faz a capacitação dos mediadores e conciliadores e também a utilização de técnicas que vão facilitar o diálogo por meio do restabelecimento da comunicação.

Enfatizando a importância desse procedimento, o próprio CPC admite em seu § 3º do art. 166, a utilização de técnicas negociais na conciliação e na mediação, como forma de proporcionar um ambiente favorável à autocomposição.

Segundo Bacelar (2012) o uso apropriado das técnicas de negociação pode alcançar bons resultados na solução dos conflitos, com ganhos para ambas as partes onde serão investigados os verdadeiros interesses do litígio, continua o autor respaldando:

É recomendável a disseminação dessas técnicas, da maneira mais abrangente possível, já que seu conhecimento, por quem quer que seja, melhorará a forma de tratar divergências, tanto no campo privado quanto perante o Poder Judiciário. (BACELAR, 2012, p. 162).

Ainda nos ensina Bacelar (2012, p.161) que essas técnicas de negociação foram desenvolvidas na década de 1980, através de pesquisas sobre os conflitos interpessoais, realizadas pelos professores Roger Fischer da Faculdade de Direito de Harvard (EUA), Willian Ury e Bruce Patton. Foram realizados estudos práticos com o desenvolvimento de métodos e técnicas de resolução dos conflitos que resultaram discussões frutíferas. Ou seja, perceberam ser possível, através de aplicação de técnicas, resolver os litígios, evitando ofensas mútuas, com resultado construído por ambas as partes através de consenso e ainda preservando os relacionamentos anteriores.

Ressaltamos que as atividades do mediador e do conciliador são regidas por vários princípios, como já foi dito anteriormente, dentre eles citamos a informalidade o que favorece uma flexibilização procedimental e a utilização das técnicas que

achar pertinentes ao caso concreto, não havendo necessidade de estarem positivadas.

Dessa forma, faz-se importantíssima a formação continuada desses atores (conciliadores e mediadores) para que possam aplicar na prática o ensinamento teórico sobre as técnicas de condução dos conflitos, contribuindo com o restabelecimento da comunicação e otimizando os resultados desses meios autocompositivos. A importância dessas técnicas é observada na fala de Tartuce (2016):

Técnicas de mediação não estão – e nem poderiam estar – previstas em Lei: elas são abertas e flexíveis, dependendo muito mais de preparação, atenção e sensibilidade das pessoas envolvidas do que de regras; a habilidade de participar de modo proveitoso de uma sessão consensual não se adquire mediante o simples estudo dogmático de normas. (TARTUCE, 2016, p.05).

A flexibilidade procedimental da mediação também é enfatizada por Spengler (2016):

A mediação é composta por diversos atos a serem seguidos pelo mediador. Apesar de ser útil ter uma estrutura a seguir, o mediador não está adstrito a uma ordem específica e tem a liberdade de flexibilizar o procedimento. A partir de determinadas referências técnicas, ele desenvolverá seu próprio estilo. (SPENGLER, 2016, p. 29).

Nesse estudo, não se defende a aplicação de técnicas mecanizadas e sim expondo a necessidade do conhecimento das mesmas e dos benefícios do seu uso adequado servindo para nortear a facilitação do diálogo e conseqüentemente o restabelecimento da comunicação entre as partes.

Ressaltamos que o manual de mediação judicial do CNJ (2016) traz as técnicas autocompositivas como estratégias de atuação, onde o mediador tem várias opções para usá-las em momentos oportunos, assim vejamos:

Um mediador experiente possui, além de toda a experiência de guiar o processo, um instrumental técnico que, a qualquer momento, pode ser empregado para solucionar a controvérsia. Não se trata apenas de captar, filtrar, validar e transmitir as informações obtidas. O mediador também deve trabalhar com técnicas de negociação que, se necessário, deverão ser empregadas. (CNJ, 2016, p. 195-196).

Essas técnicas também são extensíveis ao Instituto da conciliação em maios ou menor grau de complexidade uma vez que esse método atuará geralmente nos casos em que não há vínculo anterior entre as partes, cujo objetivo em sua essência é chegar a um acordo. Assim no ensina Bacelar (2012):

A mediação igualmente como processo de forma autocompositiva e método consensual é uma técnica privada, na sua origem, mas que poderá, com suas ferramentas, contribuir com a solução integral do conflito e auxiliar na melhora dos resultados da nossa velha conciliação. (BARCELAR, 2012, p. 86).

Nesse contexto os operadores do direito em geral devem desenvolver habilidades que os preparem para essa nova conjuntura de incentivo aos meios consensuais de resolução de conflitos, já que estão inseridos no nosso ordenamento jurídico, através do NCPC e também na Lei de mediação (Lei 13.140 de 2015), assim demonstra Sales e Chaves (2016):

As habilidades desenvolvidas com a mediação e a negociação preparam o profissional para gerenciamento de demandas, gestão de conflitos, numa escola, numa empresa, numa delegacia, num hospital, no Poder Judiciário. A abrangência da essência dessas habilidades é maior do que o local onde ela será desenvolvida. Assim ela assume uma característica de desenvolvimento de habilidades transversais para pessoas que atuarão na gestão dos conflitos de pessoas. (SALES & CHAVES, 2016, p. 05).

Dessa forma, evidencia-se a necessidade da formação adequada para essas novas habilidades, inclusive do bacharel de direito, como nos ensina Brandão (2014):

Por isso, destaca-se a importância de se difundirem os meios alternativos de resolução de conflitos e as técnicas de negociação. Dessa forma, os advogados poderão assessorar melhor seus clientes, dando-lhes um leque de opções para que possam resolver seu conflito de interesse. Diante dessa possibilidade de adoção de novas estratégias para solução do conflito, o bacharel em direito precisa dominar as técnicas de negociação [...] (BRANDÃO, 2014, p. 221).

Enfatizamos que a capacitação é uma condição necessária para que os mediadores e conciliadores possam exercer o seu mister, sendo esse pré requisito expresso na Política Judiciária Nacional de tratamento de conflitos de interesses, no NCPC e também na lei de mediação, já que a condução desses métodos deve ser

técnica, embora com um aspecto humanístico, conduzido pelo terceiro imparcial, assim assevera Bacelar (2012):

O terceiro (conciliador ou mediador) tem de saber trabalhar a questão a partir da concepção dos interessados, da percepção deles em relação ao assunto, e com isso encaminhar os direcionamentos voltados à autocrítica e à mudança comportamental – voltada à resolução do conflito. (BARCELAR, 2012, p.182).

Spengler (2016, p. 49-65) nos apresenta 12 (doze) técnicas de facilitação do diálogo, a serem utilizadas de acordo com as peculiaridades identificadas no caso concreto, são elas: **rapport, técnica do resumo, paráfrase, arte de perguntar, validação de sentimentos, resolução de questões, afago, silêncio, inversão de papéis, escuta ativa e identificação/geração de opções (brainstorming).**

Essas técnicas são importantes para condução e controle das sessões de conciliação/mediação, ajudando no estabelecimento de confiança com o terceiro imparcial, onde o conflito será recontextualizado num panorama adequado para que se chegue numa resolução que satisfaça ambas as partes.

O **rapport** se apresenta e se estabelece no contato inicial, no acolhimento das partes. Para Vasconcelos (2015) o *rapport* é o padrão comunicativo do encontro, onde um ambiente positivo de acolhimento faz com que as pessoas se sintam bem, perfazendo uma relação de confiança e respeito entre elas, validando a história de cada uma delas. É nesse momento que vai surgir a empatia, sendo o tempo para acontecer e a forma diferentes em cada relacionamento interpessoal, podendo também não acontecer esse momento e o *rapport* não ter sido positivo, ou seja, insatisfatório, Spengler (2016) anota:

Em questão de minutos a empatia surge e gera confiança, o que permitirá um procedimento de mediação tranquilo. Nestes termos, o *rapport* varia de acordo com as pessoas e pode ser muito rápido para o fim garantir a empatia e a harmonia do trabalho ou não. (SPENGLER, 2016, p.49).

A Técnica do **resumo** em geral inicia-se após ambas as partes terem se manifestado, nesse momento o mediador fará um resgate do que foi apresentado de forma resumida, enfatizando os pontos principais numa posição neutra e imparcial de forma coerente, para que haja a certificação de que houve uma comunicação clara, cujo relato represente os pontos positivos essenciais da demanda, sob a

perspectiva da reflexão para evidenciar possíveis alternativas para resolução do conflito.

O Manual de Mediação para Defensoria Pública (2014) nos ensina que é importante, ao iniciar cada encontro, que o mediador possa oferecer aos mediados um resumo positivo do processo de mediação, onde sejam referendados os avanços existentes para fins de contribuir para um desfecho satisfatório:

Ao final de uma longa fala de um mediando, de um dialogo entre as partes, e sempre que entender necessário, o mediador oferece um resumo do que foi dito, utilizando a conotação positiva. O mediador organiza os discursos dos mediados de modo a oferecer uma linha de raciocínio que auxilie o trabalho. (MANUAL DE MEDIAÇÃO PARA DEFENSORIA PÚBLICA, 2014, p. 109).

Bacelar (2012) referenda que o mediador ao recontar a história através do resumo, enfatizando os pontos positivos e usando da paráfrase, fará com que os mediados possam escutar suas próprias histórias através de outra pessoa, fazendo surgir novas opções para solução do conflito além de ensejar várias perspectivas nesse contexto.

Outra técnica utilizada na mediação é a **paráfrase** que no Dicionário da língua portuguesa, segundo Ferreira (2010, p. 562-563) significa “desenvolvimento ou interpretação de um texto sem alteração das ideias originais.”

É assim mesmo que acontece quando o mediador faz o resumo das falas dos mediados interpretando de acordo com o contexto apresentado, propiciando uma nova escuta para ambos, entretanto, dita por um terceiro imparcial, sem as emoções e as cargas negativas geradas por quem está dentro do conflito, ensejando uma nova reflexão.

Na paráfrase (recontextualização) geralmente se utiliza de frases típicas como: “Deixe-me ver se eu entendi o que você disse”, “Pelo que compreendi, seu ponto de vista sobre esse assunto é...”

São frases que estimulam as partes a se fazerem parte do contexto, concordando, discordando ou corrigindo o que foi dito; e assim perfazerem um bom canal de comunicação. Nesse contexto, o mediador se fará ouvir e se mostrará atento aos acontecimentos da sessão e ainda confirma se a sua compreensão coaduna-se com os fatos narrados.

Para Tartuce (2018) a importância das técnicas de resumo e parafrasear mostram-se importantes para que o próprio mediador possa perceber se ele mesmo compreendeu o que foi repassado pelas partes, bem como assegura às partes que os fatos estão sendo escutados com atenção.

Na técnica que se apresenta com “**a arte de perguntar**” o mediador deve estar muito atento ao que está sendo falado pelas partes, podendo inclusive fazer uso de anotações particulares, através de símbolos e/ou palavras abreviadas, para que possa fazer uso de perguntas que gerem opções e possam subsidiar tomadas de decisão.

Essa técnica é muito importante e deve ser utilizada com cautela já que se bem conduzida pode trilhar um caminho satisfatório na resolução do conflito e por isso a necessidade da capacitação e experiência dos mediadores e conciliadores. O Manual de Mediação para Defensoria Pública (2014) nos mostra a eficácia das perguntas:

As perguntas são ferramentas fundamentais e de uso constante pelo mediador durante a mediação. As perguntas do mediador permitem que sejam geradas informações, reflexões, ideias e decisões preservando a autonomia e protagonismo dos mediandos. (MANUAL DE MEDIAÇÃO PARA DEFENSORIA PÚBLICA, 2014, p. 104).

Ressaltamos a habilidade e a capacitação do terceiro imparcial para utilização dessas técnicas na condução das sessões de mediação e conciliação, em especial a perspicácia em formular perguntas aos mediandos a fim de que se possa consagrar esses métodos adequados como porta primária para resolução dos conflitos vejamos o que nos ensina Almeida (2010):

A competência é princípio ético especialmente referido à habilidade para conduzir o processo de Mediação. Por esse motivo, a capacitação prévia é exigência para essa prática. Mediadores não necessitam possuir especial conhecimento na matéria que é objeto da disputa — mas sim o suficiente para formular perguntas —, uma vez que não atuarão deliberando ou sugerindo. São os mediandos aqueles que deverão ser instruídos a buscar especial conhecimento na matéria. O especial conhecimento do mediador deve dizer respeito à condução da dinâmica da Mediação. (ALMEIDA, 2010, p.15).

As perguntas podem ser abertas, fechadas, circulares, reflexivas, autoexplicativas, enfim podem tomar a direção que o mediador achar necessária

para que se possam identificar os reais interesses, questões controvertidas e principalmente sentimentos que precisam ser trabalhados.

Nesse sentido, Spengler (2016) referenda que após identificação de questões relevantes do conflito, acontecidas nessa fase de indagações, pode surgir a necessidade de um tempo de reflexão para que as partes envolvidas se preparem emocionalmente para uma possível etapa de validação de sentimentos.

Ao **validar e reconhecer sentimentos** o mediador vai direcionando as partes para os reais interesses do conflito, ou seja, a lide sociológica. No processo de mediação muitos sentimentos podem ser aflorados, como: ressentimento, ódio, medo, ciúmes, dentre outros, dessa forma, é necessário que o mediador esteja preparado para essas situações técnicas de reconhecimento e validação desses sentimentos.

Nesse contexto, sobre a validação da fala e o núcleo do conflito, nos direciona Sousa (2017):

A disposição do conciliador em ouvir atentamente os pontos de vista dos conflitantes, desencadeará a necessidade deles comunicarem sobre o núcleo duro do conflito, fala que surge carregada de subjetividade, de torpor, de ranço e amargor, que precisa fluir e que, muitas vezes surge com tanta força no litigante que traz um tom de agressividade e rispidez para os ouvintes. (SOUSA, 2017, p.276).

O que se recomenda é que esses momentos aconteçam em sessões individuais, pois as partes sentirão que estão sendo compreendidas. Entretanto, podem ser realizados em grupo nos casos em que os sentimentos validados sejam os mesmos. Deve-se tomar cuidado para que não transpareça que o mediador está tomando partido com relação a uma ou outra parte, para que não seja confundido com uma concordância dos sentimentos postos.

Nos casos em que o mediador verifique que não há sentimentos a serem validados, identificará os interesses das partes e buscará resultados positivos da sessão, dentre eles, o acordo que seja bom para ambas as partes.

No tocante a técnica de **resolução de questões**, ressaltam-se os empecilhos que aparecem muitas vezes porque há necessidade que causas transversais sejam resolvidas antes, para que se chegue num encaminhamento produtivo.

Às vezes a parte não está pronta para tomar decisões, mas mesmo assim decidem, para que possa terminar logo a contenda em que está envolvida. Noutras

situações para tomar a decisão precisa consultar ou ter o aval de pessoas importantes, como: marido, esposa, pai, mãe, dentre outros, que vão ser atingidos pelas consequências geradas no acordo firmado.

Dessa forma, nas palavras de Ury (2007 apud SPENGLER, 2016), percebemos os vários estágios para que se chegue numa decisão sólida e consciente:

[...] assim, pode-se imaginar a chegada a esta etapa final do **sim** como se fosse uma viagem. Ao longo dela, é preciso que ocorram três **sins** de ambas as partes: a) um **sim** a um acordo proveitoso, um **sim** à aprovação e um **sim** a um relacionamento saudável. (SPENGLER, 2016, p. 61).

Na técnica da **Despolarização do conflito** o mediador deve estar sempre enfatizando às partes que o conflito apresentado atinge à todos os envolvidos e que no caminho trilhado, para bem resolver as questões, os protagonistas devem estar cientes que não há um vencedor e um perdedor, será um processo da ganha-ganha ou perde-perde, mas há que se pensar em fazer concessões em prol de um bem comum.

Nesse procedimento não deve haver pressão do mediador, mas sim uma reflexão sobre as questões que foram postas na mesa de negociação e um enfrentamento através de melhorias no canal de comunicação que se esteja desenhando. Nesse encadeamento de ideias, Bacelar (2012) nos direciona para a seguinte reflexão:

O mediador deve ter a destreza de nos momentos certos saber “mudar o jogo”, direcionando o foco da discussão diretamente para o problema, inventando e criando novas opções para a resolução da controvérsia. É aconselhável que o mediador, ao verificar que os interessados encontraram um obstáculo aparentemente intransponível, “abra o leque” e faça ver que existem outros caminhos para se chegar ao destino e outros pontos também importantes que podem ser superados antes daquele. (BARCELAR, 2012, p.184).

O **afago** é uma técnica que se caracteriza como um estímulo, por parte do mediador, no tocante à comportamentos positivos identificados em uma das partes e até mesmo dos advogados, pode ser representado através de frases que referendem atitude ou mesmo através de expressões faciais ou corporais.

Para melhor demonstrar o que representa esse importante instrumento, que enfatiza um ambiente positivo propício para desenvolver a comunicação das partes, citamos o Manual de Mediação Judicial (2016) do CNJ:

O afago consiste em uma resposta positiva do mediador a um comportamento produtivo, eficiente ou positivo da parte ou do próprio advogado. Por intermédio do afago busca-se estimular a parte ou o advogado a continuar com o comportamento ou postura positiva para a mediação. (MANUAL DE MEDIAÇÃO JUDICIAL, 2016, p. 235).

Dessa forma, ao se referendar comportamentos o mediador estará favorecendo um ambiente colaborativo, propício para o diálogo. As partes se sentem validadas e cada vez mais empoderadas para que possam construir a solução dos seus conflitos.

O **Silêncio** das partes deve ser valorizado pelo mediador, silenciar pode representar uma construção de ideias o que ajuda na construção e aprofundamento do diálogo, entretanto, deve ser observada a duração desse silêncio. Em sendo breve, será considerado um aliado na condução da sessão mas, se for longo, recomenda-se ficar atento para sentimentos como o medo também podendo quebrar o ritmo de desenvolvimento da sessão. Nesse sentido nos ensina Sousa (2017):

O conciliador tendo ouvido as falas que foram verbalizadas poderá a partir dos “ditos” encontrar um ponto de interseção que servirá de norte para iniciar o desatar do nó da contenda. Do mesmo modo, deverá estar atento para compreender o silêncio de quem preferiu conscientemente não se manifestar e não insistir, mas sempre se certificando que a linguagem está sendo compreendida pelo silente. (SOUSA, 2017, p. 285).

Na **inversão de papéis** quando um se colocar no lugar do outro, ou seja, através da empatia o mediador estimula o olhar contextualizado numa condição diferenciada. Esses momentos devem ser realizados nas sessões privadas, *caucus*, para que as partes não se sintam constrangidas. A metodologia deve ser a mesma para ambas as partes e deve ser explicado que em igual tempo e nos mesmos moldes o assunto estará sendo abordado com a parte contrária. Sobre a inversão de papéis posiciona-se Vasconcelos (2015):

Em qualquer momento, caso o mediador constate resistências, ambiguidades, ou receios significativos em um ou em ambos os mediandos, pode ser oportuno propor-respeitada a igualdade de

tratamento – a realização de reuniões privadas, em separado (cáucus). Essas reuniões privadas podem ser muito produtivas. Costumam ser realizadas em um ou vários encontros alternados e equitativos, sendo nessas reuniões privadas a ocasião quando o mediador, por exemplo, propõe a dinâmica de inversão de papéis, em que um se imagina no lugar do outro. (VASCONCELOS, 2015, p. 201, grifo nosso).

Na técnica da **escuta ativa**, saber ouvir é uma habilidade essencial, entretanto, não se trata apenas de escutar deve-se compreender o que de fato se passa naquela situação do conflito, onde emoções aparecem a flor da pele, fazer uma leitura verbal e não verbal, onde nessa situação o próprio corpo fala e dessa forma se possa identificar os sentimentos ali presentes.

Nesse momento será estimulada a fala autêntica onde nela estará embutida a lide sociológica, além disso, nesse momento as partes podem perceber o respeito e a credibilidade do mediador no tocante à história de cada uma delas. Uma escuta sem julgamentos, sem preconceitos.

Com base no que foi dito durante a sessão, o mediador pode fazer uso de outras técnicas simultaneamente, como a arte de fazer perguntas parafraseando, para que se possa se fazer entender através da interpretação, esclarecimentos e contextualizações. Assim referenda Berg (2012):

A escuta ativa envolve várias habilidades para ouvir e responder, como: atitudes verbais e não verbais de encorajamento, perguntas abertas, paráfrase, reconhecendo sentimentos e sumarização. Quando utilizadas em conjunto comunicam ao interlocutor que você quer ouvi-lo e entender o seu ponto de vista sobre a questão. (BERG, 2012, p. 97).

Escutar ativamente não significa aconselhar e sim compreender e se mostrar atento, para que no decorrer da mediação esse momento possa subsidiar perguntas circulares, ou seja, correspondentes às falas e narrativas anteriores ajudando na identificação dos reais interesses das partes e gerando opções a serem consideradas na solução do conflito.

Além disso, propicia a atitude cooperativa das partes e intervenções coerentes do mediador/conciliador promovendo ou restabelecendo uma comunicação eficaz fazendo as partes compreenderem que o dilema não está nas pessoas mas sim em determinadas condutas, comportamentos ou situações e que podem ser resolvidas.

Dessa forma, **identificar e gerar opções (brainstorming)** também pode ser considerado um método eficaz na condução do diálogo, principalmente no tocante à formação de alternativas para resolução do conflito, através de uma chuva de ideias, que é estimulada pelo mediador/conciliador. As próprias chegarão a solução das contendas que os levaram à procurar o judiciário ou até mesmos os Centro/Câmaras de resolução de conflitos na modalidade pré processual. Nessa perspectiva apresenta-se o Manual de Mediação para a Defensoria Pública (2014):

O mediador atua como *agente de realidade*, estimulando os mediandos a ter uma visao realista ao analisar cada uma das alternativas, pensando em seus *custos e benefícios*. Por meio de perguntas, o mediador auxilia os mediandos na criação de cenários futuros hipotéticos, permitindo-lhes examinar as opções sob os mais variados aspectos: como ocorreria a operacionalização dessas alternativas? Elas são de fato exequíveis? Causarão impacto a terceiros? Sustentam-se ao longo do tempo? Resolverão efetivamente a questão tratada a curto, médio e longo prazo? O olhar para o futuro permite que o mediando tenha uma visão mais distanciada e, portanto, mais objetiva das possibilidades que se apresentam. (MANUAL DE MEDIAÇÃO PARA A DEFENSORIA PÚBLICA, 2014, p. 89).

É importante que o enfrentamento do problema tenha uma conotação voltada para ações no presente que vão repercutir no futuro, ou seja, o passado não deve ser tido com tanta evidência, não que ele não seja importante, mas pelo fato dos métodos adequados de resolução de conflitos apontarem a construção de uma postura cooperativa entre as partes, gerar opções num contexto positivo é essencial no restabelecimento da comunicação, levando à uma reflexão de como aquele problema poderia ser evitado no futuro.

Percebe-se que a condução das sessões de mediação/conciliação deve ser uma arte de forma intuitiva e técnica, assim, necessário se faz a capacitação dos mediadores/conciliadores e também dos operadores do direito em geral. Dessa forma são várias as técnicas/ferramentas que auxiliam na condução da sessão, utilizá-las exige capacitação adequada, dedicação, experiência, reciclagem contínua desses profissionais e sobretudo amor pelo que faz. Assim, Buitoni citado por Tartuce (2018) nos ensina:

[...] além de certas técnicas, “o ofício do mediador exige muito talento e intuição” por tratar-se de “um todo complexo que não pode ser reduzido à forma fixas e predeterminadas”: “é um trabalho artesanal

que busca encontrar soluções diferenciadas para cada caso. Não há resposta única na mediação, há sempre várias possibilidades de escolherem várias respostas. (TARTUCE, 2018, p. 260).

Com essa reflexão e como forma de observar a efetividade da Resolução 125/2010 no âmbito pré-processual, que é objeto do nosso estudo, vê-se a importância de registrar *in loco* como está acontecendo na prática a implementação dessa política pública do poder judiciário no tratamento adequado dos conflitos de interesse no seio da comunidade.

Nesse contexto a seguir será apresentado como está sendo adotada a citada política pública no âmbito do CEJUSC 2, pré-processual, em Campina Grande – PB sob uma visão teórica e prática.

4 POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES - DA TEORIA À PRÁTICA

4.1 A EXPERIÊNCIA NO CEJUSC 2 EM CAMPINA GRANDE - PB NA MODALIDADE PRÉ-PROCESSUAL

O objetivo geral deste trabalho contempla a análise da implementação da Política Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no CEJUSC 2 da cidade de Campina Grande - PB que se localizada na rua Afonso Campos, 186, centro, criado através do convênio nº 017/2015 firmado entre a UNESC Faculdades, Procon Estadual e Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB), publicado no diário da justiça em 07 de janeiro de 2016.

A finalidade do referido convênio é o estabelecimento de parceria entre os conveniados que possibilite o funcionamento do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Consumidor – CEJUSC 2, como forma de maximizar a oferta e otimização da qualidade de atendimento do Procon estadual da Paraíba – Núcleo da UNESC faculdades e da Câmara de Conciliação e mediação – CARCOM que foi criada em 2011 com a missão de solucionar os conflitos na modalidade pré-processual por meio da Conciliação e da mediação, ressalte-se que todos os conveniados funcionam no mesmo prédio e que os termos dos acordos celebrados perfazem-se títulos executivos extrajudiciais e por conta do convênio com o Tribunal de Justiça da Paraíba são direcionados para homologação pela Juíza coordenadora dos CEJUSC, Dra. Ivna Mozart, quando então, tornam-se títulos executivos judiciais.

Dessa forma, para verificar como se dá o funcionamento do citado Centro Judicial de solução de conflitos e cidadania foram realizadas observações e pesquisa documental no referido CEJUSC 2/ PROCON da Paraíba/Núcleo UNESC, além da participação dessa pesquisadora em sessões de mediação na Câmara de Arbitragem, conciliação e mediação – CARCOM como observadora e mediadora voluntária.

Essa observação participante deu-se pelo fato da pesquisadora estar concluindo a etapa prática da capacitação de mediadora/conciliadora judicial e extrajudicial exigida pela Resolução 125/2010 do CNJ, que contempla uma carga horária de 60 horas práticas em caso reais, com entrega de relatórios específicos na condição de observadora, co-conciliadora/co-mediadora e mediadora/conciliadora,

como pré - requisito para o cadastro em Tribunais, conforme estabelece o art. 12 da Resolução do CNJ 125/2010.

Ressalta-se que mesmo o CARCOM sendo uma Câmara extrajudicial e o art. 9º da Lei 13.140/2015 (lei de mediação) exigir apenas que o mediador extrajudicial esteja capacitado sem especificar carga horária e conteúdos, os mediadores do CARCOM são submetidos ao mesmo treinamento dos mediadores judiciais tendo em vista o convênio estabelecido com o tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB). O que se considera um grande avanço já que uma qualificação criteriosa vai ser refletida na boa condução das sessões de mediação.

Os atendimentos no CEJUSC 2 são realizados por alunos do curso de direito da UNESC faculdades e as audiências/sessões por conciliadores/mediadores em formação, alguns são alunos da UNESC faculdades, outros são profissionais voluntários que estão em fase de conclusão da etapa prática da capacitação estabelecida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

A parceria com o CEJUSC 2/ PROCON da Paraíba/Núcleo UNESC proporciona uma maior rapidez na pacificação e solução de conflitos consumeristas, já com a Câmara CARCOM que atua com mediação e conciliação, possibilita o atendimento de várias demandas em consonância com as leis de mediação, do NCPC e da Resolução 125/2010 do CNJ.

Em ambos os casos, além de ampliar o espaço de estágios profissionalizantes de alunos do curso de direito, favorecem a utilização desses meios adequados para resolução dos conflitos, contribuindo para desjudicialização das demandas, tendo em vista ser uma modalidade pré- processual que visa estimular a resolução dos litígios antes das demandas serem judicializadas, cujas vantagens foram elencadas por Morais e Spengler (2012):

O tratamento de conflitos na fase pré-processual torna-se vantajoso uma vez que, na maioria das vezes, antes do ajuizamento da ação os ânimos estão mais acomodados, facilitando a comunicação mediada e um senso entre os conflitantes (seja pela reconciliação, seja pelo acordo) um processo pode ser evitado ocorrendo, aqui sim, a diminuição do contencioso judicial e a celeridade na resposta. (SPENGLER, 2012, p. 182).

O prédio do CEJUSC 2 contempla a seguinte estrutura física: 01 (uma) recepção contendo 2 (duas) longarinas de cadeiras, 2 (dois) birôs e 02 (dois) computadores, sendo nesse local onde se faz a acolhida e o atendimento inicial, 02 (duas) salas, sendo uma destinada ao atendimento após a triagem inicial e a outra funciona como cartório onde é arquivada toda documentação decorrente dos trâmites do Procon e do CARCOM e por fim uma sala de audiências/sessões de conciliação e mediação dispendo de uma mesa redonda, computador, impressora, cadeiras, paredes pintadas de branco e banners informativos sobre a cultura de paz e informações sobre o convênio pactuado. Existe também um banheiro e uma cozinha que funciona como copa para suporte na disposição de água para os presentes e na preparação de café e chá.

A mesa redonda é uma representação clara do propósito de composição, todos ficam no mesmo plano, onde não há posição de destaque que indique hierarquia e superioridade. Nessa igualdade deve prevalecer a vontade das partes sob a condução do terceiro imparcial.

No tocante ao posicionamento na mesa adota-se o critério do conciliador/mediador sentar-se ao lado do coconciliador /comediador, as partes sentam um ao lado da outra e de costas para os observadores para fins de melhor condução dos procedimentos das sessões.

O atendimento no PROCON da Paraíba/Núcleo UNESC acontece de segunda à sexta-feira, no período das 14h00 às 17h00. As demandas relacionam-se às relações de consumo, situações em que não há a preocupação de continuidade de relacionamento e laço afetivo, enquadrando-se no que prevê o § 2º do artigo 165 do NCP/2015, casos em que o conciliador pode sugerir soluções para o conflito.

Na triagem, durante a atendimento preliminar, o consumidor relata seu problema aos estagiários que analisam o fato e tentam, por meio do diálogo e de procedimentos administrativos, através de comunicações entre as partes via email e telefone, resolver o conflito sem que haja a necessidade abrir uma reclamação contra a empresa.

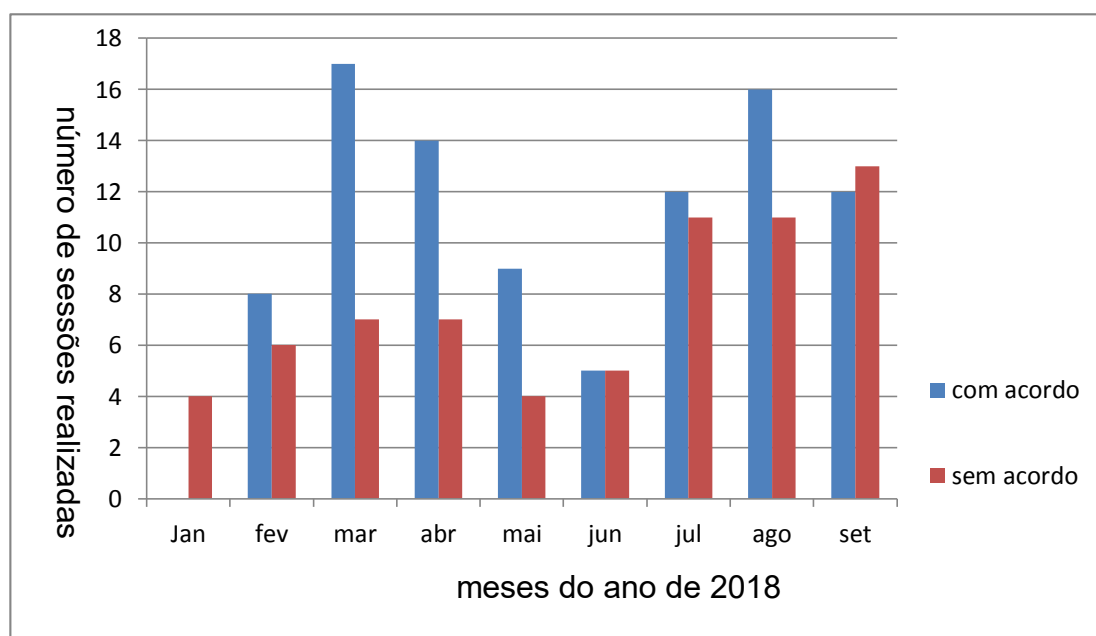
Entretanto, caso não ocorra o êxito pela comunicação informal abre-se uma reclamação onde será agendada sessão de conciliação, notificando as partes, por correspondência via AR (Aviso de Recebimento), a comparecerem no prazo de 30 dias. O não comparecimento da empresa em conflito, sem justificativa, pode acarretar crime de desobediência conforme art. 33º do Código Penal, bem como

sanções administrativas e civis, assim preceituado no Decreto nº 2181 de 20 de março de 1997 que regulamenta e dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Para que haja um ambiente favorável ao acordo os conciliadores do CEJUSC 2/ PROCON da Paraíba/Núcleo UNESC utilizam técnicas e ferramentas de negociação, conforme preceitua o § 3º do art. 166 do CPC/2015. Além disso, dispõem de mais autonomia e maior flexibilidade no procedimento o que gera impactos de forma positiva nos índices de acordo nas demandas de consumo que são atendidas no CEJUSC II.

Para evidenciarmos a atuação da modalidade pré-processual do CEJUSC II/ PROCON da Paraíba/Núcleo UNESC seguem os dados quantitativos das sessões de conciliação com acordo (C/A) e sem acordo (S/A) ocorridas no período de janeiro à setembro de 2018:

Gráfico 1 - Sessões de conciliação – CEJUSC II/ PROCON da Paraíba/Núcleo UNESC Avaliação quantitativa



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

No período analisado, janeiro à setembro de 2018, foram realizadas um total de 161 (Cento e sessenta e uma) sessões de conciliação no CEJUSC 2/ PROCON da Paraíba/Núcleo UNESC, dessas, em 93 (noventa e três) foram realizados acordos, totalizando um percentual de 57,76% (cinquenta e sete inteiros e setenta e

seis centésimos por cento), com esse índice concluímos que o número de sessões de conciliações com acordo é superior ao número sem acordo.

O relatório do CNJ, justiça em números versão 2018 (p. 136;198) , mostra que num período de dois anos o índice de conciliação cresceu apenas 1 (um) ponto percentual, mesmo com os estímulos encampados pelo NCPC/2015. Entretanto, nessa contagem não estão presentes a produtividade relacionada às conciliações/mediações realizadas na modalidade pré processual que serão incluídas na próxima edição do referido relatório. Espera-se que com essa futura contabilização os índices possam ser mais animadores e representativos.

Nesse contexto, destacamos a importância dessa modalidade de conciliação pré-processual do CEJUSC 2, que contribui de forma efetiva com a redução da excessiva judicialização, harmonizando-se também com o estabelecido na Resolução 125/2010 do CNJ, além de ficar configurado o sistema multiportas, onde o judiciário será acionado como última opção e não como a primeira alternativa para resolução dos conflitos, conforme idealizado por Frank Sander, evidenciado por Faleck e Tartuce (2008):

Em 1976, **Frank Sander**, professor de Harvard, iniciou uma grande revolução no campo de resolução de disputas com seu famoso discurso “Variedades de Processos de Resolução de Disputas”⁴⁰ na Conferência Roscoe Pound sobre as Causas da Insatisfação Popular com a Administração da Justiça. Ele trouxe a visionária idéia, recentemente **recepcionada no Brasil pela Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça**, de que os tribunais estatais não poderiam ter apenas uma “porta” de recepção de demandas, relacionada ao litígio, mas sim que poderiam direcionar casos para uma variedade de outros processos de resolução de disputas, entre os quais a mediação, a conciliação e a arbitragem; esse evento é visto por muitos como o “Big Bang” da teoria e prática moderna da resolução de disputas⁴¹. (FALECK E TARTUCE, 2008, p. 7).

Na Observação realizada no CEJUSC 2/ Câmara CARCOM, viu-se que os interessados procuram a referida Câmara para que possam resolver seus conflitos antes de judicializar as demandas, por meio da conciliação e mediação na modalidade pré-processual. Na mediação são abrangidas as demandas cujos direitos sejam disponíveis ou indisponíveis mas que admitam negociação. O horário de funcionamento é das 14h00 às 17h00 de segunda à sexta-feira. O procedimento inicial perfaz-se pela emissão de uma carta convite para que as partes compareçam

nas sessões pré-agendadas, não há obrigatoriedade, já que prevalece o princípio da voluntariedade.

Em não comparecendo as partes, ou uma delas, convencionou-se que seria enviado o convite por mais 2 (duas) vezes por meio de AR (Aviso de Recebimento), pessoalmente pela parte ou até mesmo por whatsapp, já que o convite pode ser realizado por qualquer meio de comunicação, conforme estabelecido pelo art. 21 da lei de mediação (Lei 13.140/15). Em sendo frustradas todas essas tentativas o procedimento é arquivado. As sessões são marcadas com intervalos mínimos de 1 (uma) hora ou dependendo da complexidade da questão, mediação de múltiplas partes, pode ser agendado todo o expediente da tarde para realização das mesmas.

Percebeu-se, nas observações de mediação, que em algumas situações houve necessidade de haver mais de uma sessão, porque há condições/situações a serem resolvidas, como por exemplo o fato da parte estar desempregada e haver uma possibilidade de ajuda financeira da sogra que estava para receber um benefício previdenciário, ou seja, são casos em que há pretensão de resolução do conflito mas depende de uma situação ou de um terceiro.

Quando ambas as partes comparecem à sessão há o acolhimento na recepção, momento em que já se inicia o *rapport*. Abre-se a sessão com as boas vindas dando início ao termo de abertura com a apresentação do mediador, co – mediador e dos observadores, pergunta-se como as partes gostariam ser chamadas, explica-se que se trata de um ambiente colaborativo onde as partes terão oportunidades de abrir o diálogo e restabelecer a comunicação para resolver as contendas de forma mais rápida, onde a solução será construída pelas próprias partes sob a condução do mediador que é um terceiro imparcial.

Fala-se também do princípio da confidencialidade, em cumprimento ao art. 14 da Lei 13.140/15 (Lei de mediação), salientando que tudo o que for tratado na sessão não será comentado, nem levado à frente, além disso, o mediador informa que não é juiz, agradece a participação dos advogados e pede a colaboração dos mesmos para que a sessão transcorra de forma produtiva, empoderando as partes na solução de seus próprios problemas. Dessa forma, os operadores do direito devem estar dispostos à assessorar seus clientes, sem portanto, interferir de forma negativa na mediação.

Por fim, expõe-se a possibilidade de em algum momento haver necessidade de realizar sessões individuais com as partes, e aqui vemos o *cáucus*, importante

ferramenta para validar sentimentos, propiciar choque de realidade e fazer as partes se colocarem uma no lugar da outra.

O mediador ressalta que as partes terão oportunidade para falar em tempos iguais uma de cada vez e enfatiza que quando uma estiver falando a outra escute sem interrupções já que tem papel e caneta na mesa para as anotações necessárias, por fim pergunta se as partes concordam com as regras e inicia a sessão de mediação pela parte que procurou o CEJUSC 2/ Câmara CARCOM.

Após ambas as partes falarem, começa, o que considero mais difícil, porém mais instigante, o percurso para o restabelecimento da comunicação, partindo-se da escuta ativa, para filtrar e desenhar toda a logística a ser implementada na sessão. É então nesse momento em que as técnicas e ferramentas como a ressignificação da fala, o resumo a arte de perguntar ou até mesmo da interpretação do silêncio, dentre outras, são aplicadas de acordo com o contexto e as situações que vão surgindo nas sessões.

Ficando aqui registrada a importância da capacitação e reciclagem contínua dos mediadores, para que possam fazer uso da autonomia e a flexibilidade procedimental de que dispõem no uso das técnicas e ferramentas aprendidas na teoria e que só na prática terão a oportunidade de utilizá-las de acordo com o caso concreto, não se tratando de um meio apenas intuitivo, mas, sobretudo, técnico e profissional pautado em estudos e aperfeiçoamentos teóricos.

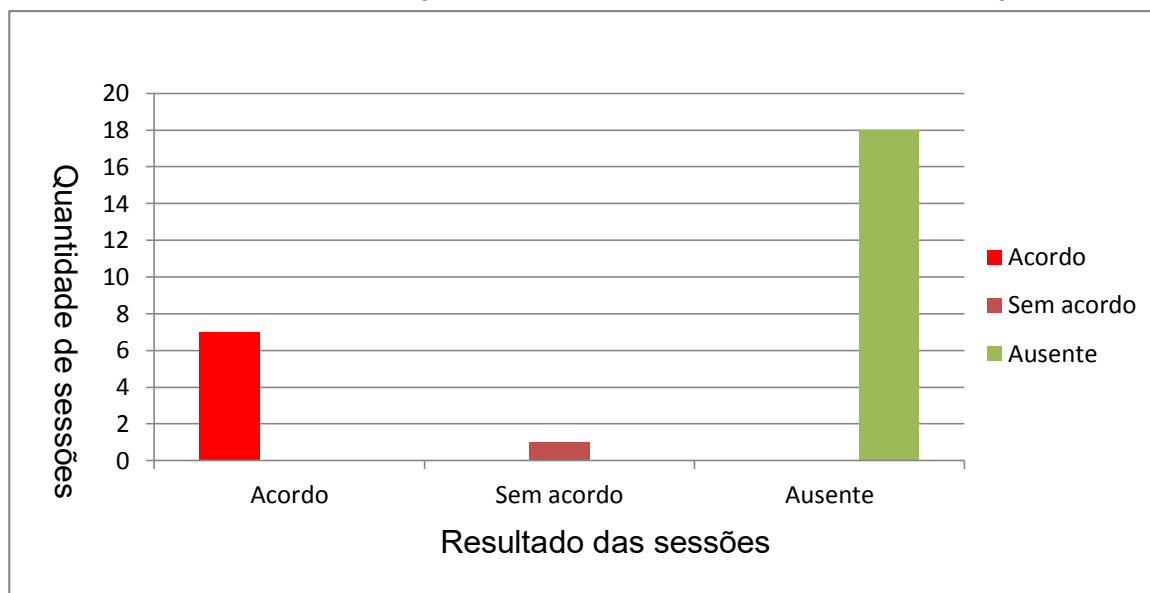
A figura do comediador é de grande importância em todo processo já que ele vai estar assessorando o mediador e também participando de forma ativa com o uso das técnicas. Na prática, há uma maior segurança para desenvolvimentos dos atos, formando uma verdadeira dupla, uma cumplicidade que resulta no desenvolvimento de um bom trabalho em termos técnicos e no favorecimento de um diálogo genuíno onde a lide sociológica se apresenta, assim nos mostra Almeida (2010):

A mediação — condução do processo por uma dupla de mediadores — é prática usual e visa a potencializar a qualidade do trabalho a ser desenvolvido em função da atuação complementar de conhecimentos, de estilos de condução e de gênero. Mesmo sendo usual a prática da mediação, não há veto ao trabalho “solo”. (ALMEIDA, 2010, p. 6).

Durante a pesquisa identificou-se que no ano de 2018, no período de janeiro à setembro, no CEJUSC 2/ Câmara CARCOM foram agendadas 26 (vinte e seis)

sessões de mediação dessas, em 07 (sete) foram realizados acordos, 01 (uma) sem acordo e em 18 (dezoito) configurou-se ausência de partes à sessão, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 2 - Sessões de mediação – CEJUSC 2/ Câmara CARCOM. Avaliação qualitativa



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2018.

Ao analisarmos os dados percebemos que das sessões de mediação realizadas em apenas uma não houve acordo, caracterizando um número de acordos superiores aos de não acordo, mas também o que chama a atenção é a quantidade de ausentes às sessões, o que se pode inferir é que as partes talvez ainda não tenham percebido as vantagens decorrentes das sessões de mediação, já que, além de poderem exercer a autonomia da vontade ainda terão a possibilidade da resolução da demanda num caráter pré-processual, configurando um apego a cultura da sentença que ainda se faz tão presente na nossa sociedade.

Essa quantidade de ausentes pode ser reflexo da pouca divulgação dos serviços oferecidos pela Câmara CARCOM, já que só identificamos o site da UNESC faculdades como meio de divulgação, decerto que as pessoas que participam das sessões também serão propagadoras desses meios consensuais de resolução de conflitos.

Noutra perspectiva podemos refletir que se houver uma grande demanda, fato que iria surgir se o serviço fosse divulgado em larga escala, o efetivo de alunos/mediadores conciliadores existentes não daria conta, enfim são questões que

tem de ser estudadas noutra momento, mas o que se ressalta é que o CEJUSC II/ Câmara CARCOM é um serviço de extrema qualidade que trata de forma adequada os conflitos de interesse, podendo mudar realidades e contribuir sobremaneira na desjudicialização como forma de acesso à justiça.

Entretanto, o que destacamos nessa modalidade de mediação pré-processual realizada no CEJUSC 2/ Câmara CARCOM, não é apenas o aspecto quantitativo de sessões realizadas com acordo e sim o valor qualitativo empregado nessas sessões, pois o objetivo da mediação não gira apenas no acordo em si, mas na possibilidade do restabelecimento da comunicação e abertura para o diálogo, por meio da condução da sessão por um terceiro imparcial que de forma técnica utiliza-se de ferramentas que impulsionam e facilitam o desenvolvimento de soluções consensuais para a controvérsia.

Durante as sessões em que a pesquisadora esteve participando, foram aplicados os modelos de mediação transformativa e/ou circular narrativa, muitos foram os sentimentos identificados, quais sejam: raiva, ressentimento, vergonha e também pessoas honestas que desejavam pagar suas dívidas, mas que se encontravam desempregadas e/ou dependendo financeiramente de terceiros.

Além disso, o cenário, o tempo reservado para as sessões, a capacitação dos participantes ativos ou em observação, contribuiu de forma significativa para utilização das técnicas de mediação, não se tratando de mera intuição, mas sim da facilitação do diálogo conduzido e contribuindo para quebra do paradigma na substituição da cultura da sentença para cultura da pacificação social, assim também defendida por Morais e Spengler (2012):

Essa mudança de paradigma também se dá pela capacitação dos mediadores e de conciliadores que, ao realizar uma sessão de conciliação/mediação, precisam ser conectados com sua teoria e sua prática evitando a realização de conciliações/mediações intuitivas que, ao invés de auxiliar os conflitantes, acirram ainda mais o conflito a tal ponto de tornar-se impossível o diálogo. (SPENGLER, 2012, p. 184).

Nesse contexto, fazemos ênfase a uma sessão de mediação de múltiplas partes, no total 4 (quatro), onde se utilizou do *rapport*, empatia, escuta ativa, inversão de papéis, sessão individual, validação do sentimento, empoderamento e perguntas abertas que provocaram reflexão. Enfim, uma sessão muito rica, com duração de 3 (três) horas que embora não tenha culminado num acordo houve

abertura para o diálogo e foi plantada a semente da comunicação entre as partes e o consenso para fins da pacificação social, podendo as partes noutro momento, antes de judicializar a demanda, tentar a resolução do conflito.

A experiência de poder participar como mediadora voluntária no CEJUSC II/ Câmara CARCOM para fins de conclusão do curso de mediador/conciliador judicial e extrajudicial oferecido pelo CNJ, foi essencial para se compreender que o aprendizado sedimentando só vai efetivamente acontecer com a prática, já que é na mesa de conciliação/mediação onde as partes expressam os seus sentimentos e sendo as sessões conduzidas por conciliadores e mediadores comprometidos aumenta muito o êxito das sessões, em especial na mediação pois a reflexão das partes e a reaproximação ao diálogo já representa um ponto bem positivo.

Sendo a mediação bem conduzida pode-se restabelecer laços e sentimentos, assim como resolver o conflito de forma adequada. A experiência do conciliador/mediador só será adquirida com o tempo, com as dificuldades apresentadas nos casos concretos, onde muitas vezes as emoções estão à flor da pele e o profissional tem que estar preparado para saber o que fazer, quando após as falas iniciais das partes ele reaparecer com a condução apropriada e já desenhada nas entrelinhas que apontam para a lide sociológica.

Dessa forma, referenda-se a importância da etapa prática da capacitação dos mediadores/conciliadores, exigida pela Resolução 125/2010 do CNJ, momento de muita riqueza onde se tem a oportunidade de lidar com casos concretos. Motivo pelo qual se faz necessária a análise inicial como observador e em seguida o acompanhamento e/ou supervisão de um conciliador/mediador experiente para que durante a condução das sessões sejam aplicadas e/ou aprofundadas a aplicação das técnicas e ferramentas que vão ajudar na contextualização e direcionamento do acordo a ser construído pelas partes através do empoderamento e da autonomia da vontade das partes.

No CEJUSC 2/ Câmara CARCOM a pesquisadora participou como observadora e também como parte ativa na mediação através da condução de sessões como mediadora e comediadora, tendo a oportunidade de colocar em prática o que foi aprendido na etapa teórica da capacitação e sua aplicabilidade nos casos reais, conforme escrito e normatizado na Resolução 125/2010 do CNJ, bem como o NCPC/2015 e na lei de mediação.

Compete destacar a extrema importância do acompanhamento de uma conciliadora/mediadora experiente como é o caso da coordenadora do CEJUSC II, Prof. Roseli Jung, que além de atuar na gestão do Órgão, participa ativamente das sessões, enriquecendo e trocando ensinamentos, o que fica clara a necessidade de praticar e de reciclar o conhecimento adquirido para ser um mediador/conciliador, instrumento da efetivação do acesso a justiça de forma adequada e sem judicializar a demanda.

Entretanto, o que vemos muitas vezes na prática são conciliadores/mediadores que embora fazendo o curso de capacitação para desenvolver esse mister não abraçam a missão e não se investem do importante papel que podem desempenhar na pacificação social, em algumas situações são alunos que buscam apenas um estágio supervisionado com o objetivo de ter em seu curriculum as horas necessárias para cumprimento de um pré-requisito acadêmico.

Durante a pesquisa observou-se o atendimento e orientação ao cidadão que é realizado pelo CEJUSC 2/ PROCON da Paraíba/Núcleo UNESC, por meio do “Projeto Educando o Consumidor Mirim”, é um trabalho voltado para crianças, entre 5 e 10 anos de idade, que acontece dentro de escolas públicas e privadas, contemplando de forma lúdica os aspectos da cidadania no tocante aos direitos e deveres desses pequenos consumidores.

Esse projeto foi idealizado pela coordenadora do CEJUSC 2 e se materializa sob sua supervisão e com a participação de alunos de direito da Faculdade UNESC. A metodologia se dá por meio de teatro de fantoches, onde se caracteriza o mundo do consumo e os personagens se investem da qualidade de consumidores mirins, repassando temas como o perigo do consumo exagerado, publicidade enganosa e abusiva, além de noções do que é o Código de defesa do consumidor e Procon.

Nesse contexto, sendo uma das atribuições dos CEJUSC's, conforme estabelece a Resolução 125/2010 do CNJ, atender e orientar os cidadãos vemos que esse aspecto vem sendo atendido no CEJUSC 2 por meio da educação para consumo, orientando essas crianças ao consumo inteligente, a comprar somente o que é necessário e sobretudo ciente dos seus direitos como consumidores mirins.

O presente estudo também mostra que os resultados da implantação da Política Judiciária Nacional de Tratamento adequado dos conflitos no CEJUSC 2 sofreram grande influencia da edição do Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105, de 16 de março de 2015) já que esse regramento processual traz em seu bojo

incentivos aos meios adequados de solução de conflitos, conciliação e mediação, através de um sistema multiportas. Outro fator preponderante foi a edição da Lei de mediação (Lei 13.140/2015), o que acarretou uma atualização na Resolução 125/2010 por meio da Emenda nº 02/2016 do CNJ, indicando caminhos para a solução consensual dos conflitos, sempre que possível.

Analisando do ponto de vista estrutural percebe-se que a edificação do CEJUSC 2 contempla os padrões recomendados. No tocante aos custos para implantação e manutenção desse Centro, estes são abarcados pela UNESC FACULDADES, conforme possibilita a Resolução 125/2010, por meio da realização de parcerias com entidades públicas e privadas para fins de promover mediações e conciliações nos moldes como é estabelecido no NCPC, bem como atender os fins da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos e interesses no âmbito do judiciário.

No tocante a capacitação os conciliadores e mediadores estão em treinamento ministrado pelo Tribunal de Justiça da Paraíba, conforme estabelecido pelo CNJ, além disso, fazem uso das técnicas de negociação e ferramentas adequadas, fundamentais para restabelecimento da comunicação por meio de um diálogo genuíno e características humanistas, além disso, nas sessões foram evidenciados os princípios estabelecidos pelo Código de ética constantes do Anexo III da Resolução 125/2010 do CNJ.

Os recursos humanos do CEJUSC 2 contemplam alunos da UNESC FACULDADES e mediadores e conciliadores voluntários que conduzem as sessões, e embora essas parcerias façam-se necessárias para abrir campo de estágio para os alunos e também a possibilidade e incentivo do trabalho voluntário, merece uma crítica construtiva acerca da ausência de um cadastro fixo de mediadores e conciliadores, tendo em vista a curta duração dos estágios acadêmicos, gerando uma grande rotatividade e o retrabalho para manter todos capacitados conforme estabelecido pelo CNJ.

No tocante ao critério da orientação ao cidadão o CEJUSC 2 disponibiliza o “Projeto educando o consumidor mirim”, onde repassa às crianças seus direitos e as formas de assegurá-los. Além disso, representa e estimula a modalidade pré processual de resolução de conflitos, conforme direcionado pela Resolução 125/2010.

O fato do CEJUSC 2 ser localizado fora do ambiente forense também é um ponto positivo já que as partes podem melhor compreender a importância da resolução dos conflitos no âmbito pré-processual, fora do ambiente forense, prevalecendo a autonomia da vontade e conduzidas por terceiro que irá facilitar o diálogo e preparar um caminho que possa ser percorrido com fins à pacificação social, o acesso à justiça sem adentrar no judiciário o que configura o sistema multiportas.

Por fim, ressaltamos o controle estatístico realizado pelo CEJUSC 2, conforme demonstrados nos gráficos acima e que são enviados periodicamente ao TJPB possibilitando o acompanhamento específico da modalidade pré-processual e assim contribuir para contabilização desses índices que futuramente contemplarão o relatório da justiça em números do CNJ.

Segundo o relatório de acordos realizados pelo CEJUSC 2/ PROCON da Paraíba/Núcleo UNESCO, desde o convênio nº17/2015 firmado com o Tribunal de Justiça da Paraíba foram homologados 264 (Duzentos e sessenta e quatro) acordos, sendo 71 (setenta e um) no ano de 2016, 77 (setenta e sete) em 2017 e 116 (cento e dezesseis) até o mês de outubro de 2018. Observa-se que o número de acordo vem aumentando de forma considerável o que nos levar a crer que a maior autonomia e flexibilidade dos procedimentos realizados no CEJUSC II podem ser as causas desse número crescente de acordos nessa modalidade pré-processual.

Nesse contexto, ao analisarmos o funcionamento do CEJUSC 2 em paralelo com a implantação da política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos percebemos implementações positivas no tocante a organização dos mecanismos de solução de conflitos, mediação e conciliação, na modalidade pré-processual, contribuindo de forma efetiva com a prevenção dos litígios, favorecimento da autocomposição, melhoria na qualidade de serviços prestados, acesso a justiça e a pacificação social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse estudo percebemos que a política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do poder judiciário trouxe grandes avanços no tocante à difusão dos meios adequados de resolução de conflitos, sobretudo com relação aos Institutos da conciliação e da mediação propiciando a prevenção dos litígios, contribuindo para desjudicialização das demandas e um acesso à justiça de forma mais rápida e eficiente já que são as próprias partes, empoderadas pela autonomia da vontade delas que decidem qual a melhor opção para por fim aos seus dilemas.

Esses métodos adequados devem ser utilizados nos casos específicos que assim o permitirem já que nem tudo poderá ser resolvido pela autocomposição, entretanto, o que é sabido e ficou demonstrado é que o sistema multiportas foi adotado pelo CNJ por meio da Resolução 125/2010 e que cabe aos operadores do direito apropriarem-se desses conhecimentos e repassarem à sociedade o leque de oportunidades e vantagens em resolver os conflitos de forma pré-processual e extrajudicial até mesmo dentro dos próprios escritórios de advocacia.

Não deve ser o judiciário a primeira porta a ser buscada, deve-se priorizar a autonomia da vontade das partes, motivo pelo qual a importância da advocacia negocial e também de serem repassadas essas práticas aos acadêmicos de direito para que saiam das faculdades não apenas para litigar, para o enfrentamento, para o combate, mas sobretudo investidos pela compreensão de que a pacificação social pode ser muito mais eficaz através dos meios consensuais de resolução de conflitos sem a intervenção estatal, sendo pois, uma tendência na conjuntura jurídica atual.

Dessa forma, conforme ficou demonstrada nesse estudo, a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse vem sendo implantada no CEJUSC 2 de forma exitosa, como se comprova desde a estrutura física, índices qualitativos e quantitativos de acordo celebrados apontando, sobretudo a conciliação com foco no acordo e a mediação no restabelecimento do diálogo onde a aplicação das técnicas e ferramentas são fundamentais para condução das sessões e do desfecho observado nos índices estatísticos.

Também se percebeu o grande zelo com a capacitação teórica e prática dos conciliadores e mediadores para que exerçam seu mister de forma profissional, com habilitação inclusive para cadastro específicos nos Tribunais, propiciando sessões

conduzidas de forma técnica com utilização de técnicas e ferramentas específicas como o rapport, escuta ativa, empatia, a arte de perguntar, parafraseamento, enfim condutas que propiciam vários caminhos e alternativas que levam ao diálogo e ao restabelecimento da comunicação entre as partes, tendo esses aspectos sido evidenciados de forma muito eficientes no CEJUSC 2.

Perfaz-se numa construção diária onde a coordenação do CEJUSC 2 procura sempre adequar a realidade do Centro ao bom desenvolvimento dos trabalhos para o alcance dos objetivos firmados por esta política pública judiciária de tratamento adequado dos conflitos, contribuindo e transformando o contexto da realidade pré-processual em Campina Grande.

O estudo também mostrou a importância das parcerias com entidades privadas admitidas e estimuladas pela Resolução 125/2010 do CNJ para fins de alavancar a política pública em comento, no CEJUSC 2 a parceira resultou no convênio nº 017/2015 firmado entre a UNESC Faculdades, Procon Estadual e Tribunal de Justiça da Paraíba possibilitando homologação dos termos de acordo tornando-os títulos executivos judiciais.

Embora as parcerias sejam importantes em vários sentidos, em especial para abrir campo de estágio para alunos, no CEJUSC 2 fica a sugestão para criação de um cadastro permanente de mediadores e conciliadores que possam suprir a rotatividade dos alunos bem como manter a constância da qualidade das sessões desenvolvidas de forma técnica e capacitada.

Muitos juristas não têm noção do que seria uma sessão de mediação, nem tampouco sabem a diferença entre os Institutos da mediação e conciliação e para agravar ainda mais a situação, criticam o que não conhecem e continuam enveredando pela cultura da sentença.

Entretanto, essa quebra de paradigma será substituída de forma gradativa pela cultura da paz permeada pelos meios adequados de solução de conflitos que quando aplicados de forma autêntica empoderam as partes fazendo com que elas sintam-se ativas em todo processo, na condução das soluções cabíveis e possíveis de seus conflitos, sobretudo na modalidade pré-processual que é o foco do nosso estudo.

Vivenciar a experiência desses novos meios consensuais de resolução de conflitos, que tanto nos estimula a resolução 125/2010 do CNJ, é apaixonar-se pela temática e acreditar que é possível contribuir para um aceso à justiça de forma

célere e acima de tudo por meio da vontade das partes e poder contribuir de forma ativa no restabelecimento da comunicação e da pacificação social.

Assim, o cidadão vai poder compreender que o acesso à justiça não se restringe apenas a inafastabilidade do poder judiciário, lesão ou ameaça ao direito como preceitua a nossa constituição federal, mas também através de uma cidadania plena, por meio do acesso aos meios consensuais de tratamento dos conflitos possibilitando o instrumento adequado a cada demanda e assim fazer acontecer o acesso à justiça como uma ordem jurídica justa como preconiza a Resolução 125/2010 do CNJ.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, T: **Manual de conflitos**: um meio de prevenção e resolução de controvérsias em sintonia com a atualidade. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/arquivos/Artigo%20Tania-86_Dez-31_Mediacao_de_Conflitos_Um_meio_de_prevencao_e_resolucao_de_controversias_em_sintonia_com.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2018.

BACELLAR, R. P. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012. (Coleção Saberes do Direito)

BERG, E. A. **Administração de conflitos**: abordagens práticas para o dia a dia. Curitiba: Juruá, 2012.

BRANDÃO, F. H. V. **Advocacia Negocial** – Promoção do Acesso à Justiça pela Desjudicialização dos Conflitos. João Pessoa: A União, 2014.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Guia de Conciliação e Mediação**: orientações para implantação de CEJUSCs. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2015. Disponível em: <file:///C:/Users/Vanessa/Downloads/1%20-%20CEJUSC%20(2015)Guia%20de%20Concilia%C3%A7%C3%A3o%20e%20Media%C3%A7%C3%A3o%20Orienta%C3%A7%C3%B5es%20para%20implanta%C3%A7%C3%A3o%20de%20CEJUSC's%20-%20Pol%C3%ADtica%20CNJ.pdf> Acesso em: 25 ago. 2018.

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

FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Introdução histórica e modelos de mediação**. 2008. Disponível em: <file:///C:/Users/Vanessa/Downloads/12%20-%20Faleck%20e%20Tartuce%20-%20Introducao-historica-e-modelos-de-mediacao-.pdf> Acesso em: 25 ago. 2018.

FERREIRA, A. B. H. **Mini Aurélio**: o dicionário da língua portuguesa. 8. ed. Curitiba: Positivo, 2010.

JUNG, R. M. **Mediação Judicial – Facultativa ou Obrigatória**: um estudo comparado entre Brasil e Argentina. Belo Horizonte: Edições Superiores, 2018.

KLEBA, M. E; WENDHAUSEN, A. L. P. Empoderamento: processo de fortalecimento dos sujeitos nos espaços de participação social e democratização política. **Saúde Soc.** São Paulo, v.18, n. 4. 2009.

MANUAL de Mediação Judicial. 6. ed. Brasília, DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2016.

MANUAL de Mediação para Defensoria Pública. **Curso de mediação para Defensoria Pública.** Brasília, DF: Fundação Universidade de Brasília/FUB, 2014.
MOORE, C. W. **O processo de mediação:** estratégias práticas para a resolução de conflitos. Porto Alegre: Artmed, 1998.

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. **Revista de informação legislativa**, v. 52, n. 205, p. 55-70, jan./mar. 2015. Disponível em:
<https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/52/205/ril_v52_n205_p55.pdf>. Acesso em: 21 ago. 2018.

ROGERS, Carl R. **Um Jeito de Ser.** São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária Ltda, 1987. Disponível em: <file:///C:/Users/Vanessa/Downloads/3%20-%20Carl%20R%20Rogers%20(1987)%20-%20Um%20Jeito%20de%20Ser.pdf>
Acesso em: 21 ago. 2018.

SALES, L. M. M; CHAVES, E. C. C. **Mediação e Conciliação Judicial** – A importância da capacitação e de seus desafios. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/seq/n69/11.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2018.

SANTOS, C. B. Abordagem Centrada na Pessoa - Relação Terapêutica e Processo de Mudança. **Psicólogos**, v. 01, n. 2, p. 18-23, 2005.

SOUSA, N. Q. M. Conciliação humanista: aplicação da abordagem centrada na pessoa na resolução dos conflitos judiciais. **Revista da Abordagem Gestáltica - Phenomenological Studies.** 2014. p 104-110.

SOUSA, N. Q. M. **Conciliação Humanista** – Uma proposta de metodologia de resolução de conflitos. Campina Grande, PB: EDUEPB,. 2017.

SPENGLER, F. M. **Mediação de conflitos:** da teoria à prática. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016.

TARTUCE, F. **O novo marco legal da mediação no direito brasileiro**. 2016. Disponível em: <<http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2017/01/O-novo-marco-legal-da-mediacao-no-direito-brasileiro-2016-Fernanda-Tartuce.pdf>> Acesso em: 22 ago. 2018.

_____. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

TAVERNA, V. **Legislação e Ética profissional**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2011.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2015.

YING, R.K. **Estudos de Caso: planejamento e métodos**. 2. ed Porto Alegre: Bookman, 2001.