

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO – PUC/SP  
COGEAE CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM DIREITO PROCESSUAL  
CIVIL**

**ARIADNE MARA SANTOS SIMANTOB**

**A CONCILIAÇÃO MEDIAÇÃO COMO MÉTODOS  
ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS OBJETIVANDO A  
ACESSIBILIDADE À JUSTIÇA**

**SÃO PAULO**

**2019**

**ARIADNE MARA SANTOS SIMANTOB**

**A CONCILIAÇÃO MEDIAÇÃO COMO MÉTODOS  
ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

**Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação Lato Sensu, Especialização em Processual Civil, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Especialista em Direito Processual Civil pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP - COGEAE, orientada pela Professora Mestre Cláudia Elisabete Schwerz**

**São Paulo**

**2019**

Aos meus saudosos Pais Antonio José e Neide

A minha querida irmã, Alethéa

Ao meu querido parceiro, Ricardo Simantob

## **Agradecimentos**

Em Provérbios 24.10 está escrito “Se te mostrares frouxo no dia da angústia, a tua força será pequena”. Ouvimos algumas pessoas dizerem que não podemos olhar para trás, “o que passou” porém acredito que se olharmos com bons olhos para ver como tudo aconteceu podemos sim, olhar e ver o quanto de Lá para cá conquistamos nossos sonhos e ultrapassamos barreiras que muitas vezes vimos ser intransponíveis.

Essa frase retirada da bíblia nos reporta ao sentimento de sermos fortes e determinados diversas vezes ao longo do caminho da vida. Com muita paciência, força, perseverança, e ousadia (o que não me faltou) consegui chegar até aqui. E nada disso conseguiria sozinha, não fosse a fé e o amor em Deus e as pessoas que me apoiaram em tempo integral.

Numa Igreja de Berlim foi encontrado uma carta linda que dizia:

### **DESIDERATA - DO LATIM ... AQUILO QUE DESEJA**

*Vá placidamente por entre o barulho e a pressa e lembre-se da paz que pode haver no silêncio, tanto quanto possível, sem capitular, esteja de bem com todas as pessoas. Fale a sua verdade calma e claramente, e escute os outros, mesmo os estúpidos e ignorantes. Também eles tem a sua história. Evite pessoas barulhentas e agressivas. Elas são um tormento para o Espírito. Se você se comparar a outros pode tornar-se vaidoso e amargo porque sempre haverá pessoas superiores e inferiores a você! Desfrute suas conquistas assim como seus planos. Mantenha-se interessado em sua própria carreira mesmo que humilde, é o que se possui na sorte incerta dos tempos. Seja você mesmo, principalmente não finja afeição, nem seja cínico sobre o amor, porque em face de toda aridez e desencantamento ele é perene como a grama. Aceite gentilmente o conselho dos anos, renunciando com benevolência as coisas da juventude. Cultive a força do Espírito para proteger-se num infortúnio inesperado, mas não se desgaste com temores imaginários.*

*Muitos medos nascem da fadiga e da solidão. Assim de uma benéfica disciplina seja bondoso consigo mesmo. Você é filho de Deus não menos que as árvores e as estrelas. Você tem o direito de estar aqui. E quer seja claro ou não para você, sem dúvida o Universo se desenrola como deveria. Portanto, esteja em paz com Deus qualquer que seja a forma de concebê-lo, e seja qual for a sua vida e as suas aspirações, na barulhenta confusão da vida mantenha-se em Paz com sua alma, com todos os enganos, penas e sonhos desfeitos, este ainda é um mundo maravilhoso! Esteja atento!*

*Empenha-se em ser feliz!*

Dessa forma, nada mais coerente que agradecer a Deus primeiramente por me dar forças nos momentos mais difíceis e por me conceder a oportunidade de vencer minhas limitações e meus desafios diariamente.

Aos meus amores, meus Pais Antonio José e minha saudosa mãe Neide, minha maior incentivadora a fazer o curso de direito, era o sonho dela ter uma filha advogada, mal sabia que isso lhe custaria tantas noites em claro e um dispêndio financeiro sem precedentes. Obrigada por cada incentivo e orientação, pelas orações em meu favor, pela preocupação para que estivesse sempre andando pelo caminho correto. Todos os passos que dei, se é que realmente os dei, devo à vocês. Meu saudoso Pai ao qual acabo de perde-lo para a vida eterna. Sem dúvida o homem mais inteligente e calmo que conheci, meu melhor amigo!

A minha irmã amada Alethéa que sem dúvida nenhuma, é o anjo que Deus colocou na minha vida, para me apoiar, me dar forças, palavras de incentivo, e por me acalmar nos momentos em que eu achava não ser capaz de concluir o presente trabalho, por me erguer quando eu mais precisava, foi a minha luz no fim do túnel.

Ao meu querido parceiro Ricardo Simantob, um incentivador que sem dúvida alguma, sem a sua ajuda e apoio seria impossível chegar até aqui.

A minha querida amiga Patrícia, com sua amizade sincera, com seu apoio pelos abraços, pelas mãos que sempre se estendiam quando eu precisava.

A minha Professora Mestre Orientadora Cláudia Elisabete Schwerz pela valiosa orientação e dedicação em cada passo deste trabalho, bem como pela ajuda na escolha do tema. Sua aula, leve, descontraída, alegre e cheia de conteúdo, me fez acreditar que o tema era o mais valioso a ser desenvolvido.

**“Justiça é desejo firme e contínuo de dar a cada um o que lhe é devido”**

(Justiniano).

## **Resumo**

Em um país onde temos um precário sistema de informação, apesar de estamos evoluindo e aprimorando cada vez mais, principalmente o campo da Justiça, notamos que a dificuldade das pessoas ao acesso a Justiça e aos seus direitos, os fazem muitas das vezes, perderem ou até mesmo desistirem de um direito que fatalmente ganhariam se tivessem uma assistência mais comprometida e justa.

O presente trabalho versa sobre a eficácia, validade e vigência da LEI Nº 13.140, DE 26 DE JUNHO DE 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997.

Com a falta de alternativas pacificadoras na resolução de conflitos intrínsecos à vida humana, tratam-se a Conciliação e Mediação como ferramentas de transformação social, trazendo à baila as funções do Conciliador e Mediador diante desse quadro. Pretende-se discutir, além da aplicabilidade destes institutos, instrumentos que auxiliem efetivamente no desafogamento do Judiciário e na pacificação social, a importância dos Juizados Especiais Cíveis, criados para buscar soluções rápidas e econômicas para os conflitos, por meio destes métodos alternativos, desejando facilitar o acesso à justiça a todas as pessoas principalmente as mais humildes.

Aqui abordaremos também A mediação no âmbito do direito das famílias

Palavras-chave: Mediação. Conciliação. Acesso a Justiça. Solução de conflitos.

## Sumário

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>CONCEITO E ASPECTOS GERAIS DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO</b> ....	12
<b>VIAS POSSÍVEIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS</b> .....	14
1 – Via Judicial .....	144
2 - Arbitragem .....	144
3 – Conciliação.....	14
4 – Mediação.....	14
<b>A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO COMO MÉTODOS ALTERNATIVOS DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS</b> .....	15
CONCILIAÇÃO .....	18
4.1. DOS CONCILIADORES .....	19
<b>MEDIAÇÃO</b> .....	20
5.1 DOS MEDIADORES .....	22
<b>DIFERENÇAS ENTRE A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO</b> .....	23
<b>NEGOCIANDO COM FOCO NOS INTERESSES CENTRAIS – GERENCIANDO EMOÇÕES</b> .....	25
<b>JUIZADOS ESPECIAIS CIVEIS E O ACESSO A JUSTIÇA</b> .....	28
CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS....	31
<b>MEDIAÇÃO E AS AÇÕES DE FAMÍLIA NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL</b>	34
<b>CONCLUSÃO</b> .....	38
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	41

## **INTRODUÇÃO**

A conciliação e a Mediação são institutos que objetivam garantir uma adequada forma de solução de conflitos, através da ajuda de um terceiro sem o menor interesse na causa das partes.

Utilizamos das palavras do Professor MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES:

“O Juiz não conseguiria desempenhar a contento suas atividades se não contasse com a colaboração de auxiliares, que dão apoio necessário, e agem sob sua ordem e comando. Eles não exercem atividade jurisdicional, exclusiva do Juiz, mas colaboram com a função judiciária. Alguns o fazem em caráter permanente, como os funcionários, outros em caráter eventual, com peritos, intérpretes e depositários.<sup>1</sup>

Esse terceiro poderá agir de diversas formas, tanto de uma maneira mais aguerrida, ou de uma maneira mais simples como uma singela conversa.

O artigo 165 §§ 2º e 3º esclarece a atuação do conciliador e do mediador. O primeiro irá atuar de preferência nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, enquanto o segundo quando houver esse vínculo.

---

<sup>1</sup> RIOS GONÇALVES – Marcus Vinicius Curso de Direito Processual Civil Esquematizado – 8ª Edição Saraiva pg. 301 – 3.1

Importante esclarecer que sempre haverá algum vínculo entre os litigantes, anterior ou após o litígio. Como exemplo podemos dar acidente de trânsito, justificando a atuação do conciliador porque inexistente vínculo anterior entre os envolvidos no acidente, e conseqüentemente deixará de existir quando o conflito for solucionado. O mesmo ocorre aos litígios derivados de um descumprimento de contrato. Mais a frente abordaremos com mais profundidade esses vínculos e as funções específicas de cada um Conciliador e mediador.

## **CONCEITO E ASPECTOS GERAIS DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO**

A mediação é considerada um instituto mais complexo que a conciliação. Isso porque o mediador irá lidar com situação de relações permanentes, em que freqüentemente existirão vínculos afetivos ou emocionais entre as partes litigantes. Importante destacar que na maior parte das vezes, essas relações irão persistir mesmo após a solução do litígio. Assim, a atuação do mediador será de auxiliar os litigantes a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Mediação no sentido amplo refere-se ao ato de intermediar uma situação entre as pessoas ou grupos e é exatamente esse o papel do mediador.

Podemos exemplificar a mediação quando o litígio versar sobre questões familiares sejam referente a cônjuges e companheiros, sejam relativas a parentes. Nesse exemplo há vínculo anterior entre as partes e é de se esperar que ela persista com o tempo mesmo que o conflito seja solucionado. Situação comum é ocorrer a mediação nas causas que versem direito de vizinhança, em que há uma relação prévia entre os envolvidos, que poderá persistir após a resolução do conflito.

No <sup>2</sup>livro esquematizado de Processo Civil do autor Marcus Vinicius Rios Gonçalves há definição da mediação “*como adequação para vínculos de caráter mais permanente ou ao menos mais prolongados, e a conciliação para vínculos que decorrem do litígio propriamente, e não tem caráter de permanência*”.

A conciliação considerada uma modalidade mais eficaz e menos rígida que a mediação, tem por objetivo que as partes cheguem sempre a um acordo. A conciliação é uma das formas alternativas de solucionar um conflito e tem apresentado resultados altamente eficazes, onde as partes não terão mais uma relação de permanência, neste modo, <sup>3</sup>existe a possibilidade de pôr fim ao litígio, ou até mesmo ao fim do processo Judicial de forma mais sucinta e direta.

Desse Modo, a conciliação é bastante aplicada em situações que as partes necessitem de um terceiro imparcial, que irá auxiliar, ajudar, empenhar-se a encontrar uma solução na decisões das partes.

Cahali (2012, p. 39), <sup>4</sup>sustenta que este método é o mais adequado à solução de conflitos, nos quais as partes não tiveram convivência ou vínculo pessoal anterior, cujo encerramento se pretende. O conflito é circunstancial, sem perspectiva de gerar ou restabelecer uma relação.

Assim a conciliação apresentará sempre um terceiro intermediário este denominado como conciliador, que irá auxiliar as partes, intervindo de forma mais direta nas decisões, apontando os pontos positivos e negativos sempre com o objetivo de chegar a um acordo e solucionar de vez o conflito entre as partes. Marcus Vinicius autor do Livro esquematizado de Processo Civil qualifica o conciliador como um auxiliador do Poder Judiciário.

---

<sup>2</sup> Direito Processual Civil Esquematizado – Gonçalves Marcus Vinicius Rios Editora Saraiva pgs. 303/304

<sup>3</sup> Conciliação e Mediação aplicadas no Direito de Família - SILVA E SPENGLER, 2013, p.135

<sup>4</sup>Cahali Francisco José. CAHALÍ, Francisco José. Curso de Arbitragem. Resolução CNJ 125/2010 (e resolutiva Emenda n°1 de 31 de janeiro de 2013), mediação e conciliação. 3ª ed., São Paulo: r 2012, p. 39

## **VIAS POSSIVEIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

Existem diferentes vias de soluções de conflitos, para uma melhor elucidação, abaixo algumas formas:

**1 – Via Judicial:** neste caso o Juiz aplicará a lei ao conflito em si. O juiz decidirá e irá impor a sua decisão as partes envolvidas. Consideramos que o Poder Judiciário é uma instituição séria e não poderá ceder a caprichos e litígios sem o menor fundamento, assim uma vez acionado as partes tem controle limitado sobre a solução de seu conflito;

**2 - Arbitragem:** existe uma pessoa com a investidura e os poderes de um magistrado, porém fora do Judiciário. Este denominado árbitro decide e impõe sua decisão as partes, dentro do propósito que lhe foi submetida. Considera-se um processo bem mais flexível que no Judiciário. Neste caso as partes podem escolher a Câmara Arbitral e até o árbitro de comum acordo;

**3 – Conciliação:** O conciliador tem um papel de apaziguar, pacificar uma situação constrangedora, acalorada entre as partes, estas por vez não tendo qualquer vínculo prévio, onde o conciliador no seu papel de apascentador poderá sugerir soluções para o litígio, vedada qualquer forma de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem. O objetivo da Conciliação é o acordo;

**4 – Mediação:** O mediador tem um papel importante quando lhe é apresentado um conflito, ele facilitará o diálogo entre as partes. O papel

do mediador é considerado um pouco mais complexo que o do conciliador, isso porque o mediador lidará com situações de relações permanentes, em que freqüentemente há vínculos afetivos e emocionais. São situações que na maior parte das vezes irá persistir mesmo após a solução do litígio. Assim a atuação do mediador fica limitada a apenas auxiliar os interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação identificar por si próprios, soluções consensuais que gerem, benefícios mútuos.

## **A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO COMO MÉTODOS ALTERNATIVOS DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

A princípio consideramos que o Poder Judiciário devido as altas demandas, torna-se ineficaz e moroso quanto a solução dos conflitos. Com isso buscou-se novas estratégias para a solução das lides, com o objetivo único e exclusivo de conquistar as soluções mais amigáveis possíveis a ambos os envolvidos nos conflitos.

Assim, houve a criação e a utilização de mecanismos que alternam na solução de um conflito, que formam uma característica amplamente aceita pela sociedade e confirmada pelo Poder Judiciário, onde os princípios como a informalidade, a celeridade e o baixo custo tornaram relevantes e segundo as palavras do Professor Watanabe, viabilizam “uma solução mais adequada aos conflitos, com a consideração das peculiaridades e especificidades dos conflitos e das particularidades das pessoas neles envolvidas”

Watanabe, asseverou ainda que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) por meio da Resolução N° 125, de 29 de Novembro de 2012, institucionalizou a “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, e que os pontos mais importantes dessa Resolução são:

- a) atualização do conceito de acesso a justiça, não como mero acesso aos órgãos judiciários e aos processos contenciosos, e sim como acesso à ordem jurídica justa;
- b) direito de todos os jurisdicionados a solução dos conflitos de interesses pelos meios mais adequados a sua natureza e peculiaridade, inclusive com a utilização dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação ;
- c) obrigatoriedade de oferecimento de serviços de orientação e informação e de mecanismos alternativos de resolução de controvérsias, além da solução adjudicada por meio de sentença;
- d) a preocupação pela boa qualidade desses serviços de resolução de conflitos, com a adequada capacitação treinamento e aperfeiçoamento permanente dos mediadores e conciliadores;
- e) disseminação da cultura de pacificação, com apoio do CNJ aos tribunais na organização dos serviços de tratamento adequado dos conflitos e com a busca da cooperação dos órgãos públicos e das instituições públicas e privadas da area de ensino, para a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da soulução pacifica dos conflitos de interesses;
- f) é imposta aos Tribunais a obrigação de criar: 1. Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos 2. Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania 3. Cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores, com a observância do conteúdo programático e carga horária, estabelecidos pelo CNJ 4. Banco de Dados para avaliação permanente do desempenho de cada Centro de Capacitação 5. Cadastro dos mediadores e conciliadores que atuem em seus serviços.

Assim, embora o Poder Judiciário ter o papel independente na prestação jurisdicional, cabe a ele também fiscalizar a eficiência da adoção das medidas de conciliação e mediação, que devem conter a mesma eficiência e qualidade do Judiciário, ou seja, na solução de um conflito utilizando-se do mecanismo da conciliação ou da mediação, este deve conter os mesmos princípios e eficiência que se utilizariam no Poder Judiciário.

Conclui-se portanto que no sistema jurídico brasileiro, a mediação e a conciliação consagram-se numa caminhada juntas, com o objetivo único e exclusivo de harmonizar as disputas e trazer aos litigantes a satisfação integral de seus litígios, desafogando o Poder Judiciário de demandas desnecessárias que com um simples diálogo ou uma ideia evita-se futuras execuções judiciais e o acionamento desnecessário da Justiça.

A conciliação e a Mediação embora tenham o mesmo objetivo, elas se distinguem em alguns aspectos, como na forma e em seus intermediários, que embora sejam terceiros imparciais a lide apresentada, cada um tem uma conduta diferente.

Embora caminhem juntas, a conciliação e a mediação possuem especificidades e características próprias que veremos nos próximos tópicos.

## **CONCILIAÇÃO**

O Código de Processo Civil traz importante atuação na solução consensual dos conflitos. O artigo 3º que abrange o capítulo das normas fundamentais do processo civil, depois de reproduzir o disposto no artigo 5º, XXXV da Constituição Federal, determinando que “*Não se excluirá da apreciação jurisdicional lesão ou ameaça a direito*” estabelece que “O Estado promoverá sempre que possível a solução consensual dos conflitos” (§1º) e 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”

No código de Processo Civil de 73 em seu artigo 125 inciso IV trazia que o Juiz deveria tentar a qualquer tempo conciliar as partes.

Hoje com o Novo Código de Processo Civil isso mudou, pois a lei atual dispõe que a solução consensual deve ser alcançada, dentro do possível, com o estímulo do estado e daqueles que atuam no processo.

O Conselho Nacional de Justiça já havia editado a Resolução 125/2010 cujo artigo 1º parágrafo único, assim estabelece: “*Aos órgãos judiciários incumbe oferecer mecanismos de soluções de controvérsias em especial os chamados meios consensuais como a mediação e a conciliação, em assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. Nas hipóteses em que este atendimento de cidadania não for imediatamente implantado, esses serviços devem ser gradativamente ofertados no prazo de 12 meses*”.

Atualmente com a implementação do novo Código de Processo Civil, existem algumas providencias determinadas que visam favorecer e facilitar a autocomposição. Uma delas é a instituição de uma audiência de conciliação na tentativa de acordo já no inicio do procedimento comum, antes do réu ter oportunidade de oferecer resposta, com isso gerando um campo mais favorável a conciliação.

Essa audiência não se confunde com a audiência colacionada no artigo 331 do CPC de 73 que é hoje a audiência na fase saneadora do processo.

#### **4.1. DOS CONCILIADORES**

Outra forma de atingir o objetivo do acordo nos litígios demandados no Judiciário é a implementação dos conciliadores e dos mediadores como auxiliares da Justiça.

A idéia da conciliação intermediada por um conciliador é que ele possa ter mais sucesso que o Juiz e demais participantes no processo na busca da autocomposição por duas razões. Primeiro que o vinculo que ele tem com processo permiti-lhes atuar com mais liberdade e flexibilidade do que o juiz nessa busca.

Sabemos que o papel do Juiz é julgar e não se aprofundar em questões sentimentais que envolvem as partes e os demais interessados na lide.

Um conciliador traz um papel importante na realização do acordo, ele tratará o problema com mais sensibilidade e comprometimento, no caso do magistrado que somente se atem aos fatos e as provas juntadas aos autos. Podemos considerar que o conciliador reveste-se de menos formalidades que um magistrado, por isso com maior flexibilidade consegue atender as partes com mais complacência.

## **MEDIAÇÃO**

A Mediação diferente da conciliação refere-se ao ato de servir de intermediário entre os indivíduos de uma relação judicial ou extrajudicial.

A mediação Judicial está colacionada nos artigos 165 a 175 e 334 do Código de Processo Civil. Já a Mediação Privada está elencada na lei 13.140/2015.

O conselho Nacional de Justiça (CNJ) o maior repercussor e incentivador da mediação para descrever e ilustrar para que serve a mediação:

***A Mediação é uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o problema. Em regra, é utilizada em conflitos multidimensionais, ou complexos. A Mediação é um procedimento estruturado, não tem um prazo definido, e pode terminar ou não em acordo, pois as partes têm autonomia para buscar soluções que compatibilizem seus interesses e necessidades. (CNJ, 2015)***

A prática da mediação no Brasil tem sido utilizada há décadas, e foi consolidando, inspirada nos moldes, costumes e exemplos de Havard, e depois no Circular Narrativo e o Transformativo.

Em 2010 que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) instituiu uma Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

O artigo 334 do Novo Código de Processo Civil em conjunto com o artigo 27 da lei de Mediação estabelece que incumbe aos órgãos judiciais, oferecer mecanismos de soluções de conflitos, principalmente os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, prestando atendimento e orientação ao Cidadão.

Na mesma linha, importante observar as estruturas judiciais, a adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores.

No CPC de 2015 fica em destaque os estímulos aos meios consensuais de conflitos, seja na conciliação como na mediação.

Na Lei 13.140 dispõe sobre a mediação entre os particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

O que diferencia a conciliação da mediação, é que na mediação haverá sempre vínculo entre as partes antes ou depois do problema apresentado. É o vínculo que determina a atuação de mediador ou de conciliador. Importante sempre observar que algum tipo de vínculo sempre haverá entre os litigantes, ainda que se trate de vínculo decorrente do litígio. A exemplo podemos trazer as relações a questões familiares, sejam entre cônjuges e companheiros, ou relativos a parentes. Nessa situação há um vínculo anterior dos envolvidos, e é de se esperar que esse vínculo persista, mesmo depois que o conflito for solucionado. O mesmo ocorre nas questões relativas a direito de vizinhança, em que há uma relação prévia entre os envolvidos.

A mediação cabe para vínculos de caráter mais permanente ou mais prolongados.

Poderá ocorrer dúvidas se o caso apresentado será atendido por um conciliador ou por um mediador, mas a lei facilita a solução do problema, descrevendo que tanto a atuação do conciliador como do mediador ocorrerão preferencialmente e não exclusivamente, nas hipóteses por ela enumeradas. Assim, Nas situações que ocorrerem dúvidas atuará o conciliador ou o mediador, sem que disso advenha qualquer vício ou nulidade.

## **5.1 DOS MEDIADORES**

O mediador é um auxiliar da Justiça, revestido de poderes para mediar uma situação de conflito que lhe é apresentada. A idéia é que eles possam ter mais sucesso que o juiz e demais participantes do processo na busca da autocomposição. Algumas razões justificam essa idéia, uma delas é a liberdade que tem ao discutir ou dar idéias de soluções para o litígio. O magistrado tem um papel diferente do conciliador, porque ele julgará a formulação dos pedidos, já o mediador irá promover sugestões para uma possível conciliação. Assim, a característica do mediador por ter essa liberdade em sugerir idéias para a solução do litígio, traz mais segurança as partes, que podem discutir e rediscutir questões que envolvem seus problemas.

Importante destacar, que será exigido do mediador capacitação específica para figurar como auxiliar da justiça. Ele será preparado adequadamente para que conduzam da melhor forma a estimulação e favorecimento da autocomposição. Um destaque que diferencia o mediador do conciliador é que o mediador irá perceber as expectativas e frustrações das partes bem como ter técnicas que permitam encontrar uma solução que possa satisfazer os envolvidos, ou fornecer subsídios para que eles próprios possam encontrá-las. Essa capacitação, para os mediadores judiciais, é estabelecida no artigo 11 da Lei 13.140 de 26 de Junho de 2015.

## **DIFERENÇAS ENTRE A CONCILIAÇÃO E A MEDIAÇÃO**

Apesar de esses dois institutos serem claros em suas definições, deparamo-nos como algumas imprecisões conceituais sobre eles.

Sobre o assunto descreve <sup>5</sup>Lilia Maia de Moraes Sales:

A diferença entre a medição e a conciliação reside no conteúdo de cada instituto. Na conciliação o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial. Na mediação as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é consequência da real comunicação entre as partes. Na conciliação, o conciliador interfere, sugere, aconselha. Na mediação o mediador facilita a comunicação, sem induzir as partes em acordo.

Em um cenário que se busca alternativas de acesso a justiça, haja vista a morosidade, a alta demanda de conflitos, e uma melhor prestação jurisdicional, é essencial traçarmos algumas diferenças entre os institutos da conciliação e da mediação.

---

<sup>5</sup> Lilia Maia de Moraes Sales: Justiça e mediação de conflitos ano 2004 - v. 48, n. 192, p. 102

A conciliação é indicada quando há uma identificação evidente do problema, ou seja, quando este problema é, verdadeiramente, a razão do conflito, e não é a falta de comunicação que impede o resultado positivo.

Nessa situação, o conciliador tem a prerrogativa de interferir e de sugerir solução, sempre objetivando um acordo entre as partes.

Na mediação, a finalidade é recuperar o diálogo e bom senso entre os litigantes, haja vista o conflito estar diretamente ligados entre si, e assim fazer com que eles próprios encontrem a solução para suas controvérsias. Com efeito, as técnicas de abordagem do mediador tentam, primeiramente, levar as partes a se reencontrarem, reconhecendo os sentimentos envolvidos na questão (rancor, ódio, mágoa, tristeza, vingança) e restaurando a comunicação entre elas, após o que serão buscados possíveis caminhos para solução do conflito.

O mediador desenvolverá entre os envolvidos um diálogo, uma aproximação mais fácil, haja vista todos ali estarem envolvidos por sentimentos negativos.

Finalmente, importante destacar que apesar das diferenças acima elencadas, tanto a mediação como a conciliação, formam um meio democrático de acesso a justiça de forma mais branda, sem envolvimento de Juízes, promotores de justiça e demais serventuários que envolvem a justiça, propiciando a pacificação social, e colaborando, dessa forma, com o objetivo essencial de um Estado democrático de Direito: construir uma sociedade livre, justa e solidária.

## **NEGOCIANDO COM FOCO NOS INTERESSES CENTRAIS – GERENCIANDO EMOÇÕES**

As negociações estão presentes no cotidiano das pessoas que constantemente precisam tomar decisões para os mais variados assuntos. A negociação e a tomada de decisão envolvem tanto a razão como a emoção. Em geral, as pessoas buscam justificativas palpáveis, concretas, para justificar uma decisão. Normalmente, são frutos de relatórios, documentos, provas. Números, planilhas, questões objetivas e fatos oferecem argumentos racionais e são importantes para a negociação, possibilitando uma decisão “mais segura”.

Para <sup>6</sup>Lilia Maia de Moraes Sales – em *Negociando com foco nos interesses centrais – gerenciando emoções* - Na lida com pessoas, na resolução de conflitos ou na tomada de decisão, percebe-se, no entanto, que as perspectivas emocionais estão sempre presentes e devem ser reconhecidas e geridas para facilitar o alcance de decisões consensuais.

Em todos os momentos das negociações, os seres humanos estão sujeitos aos sentimentos positivos ou negativos resultantes de uma fala, de um comportamento, de uma ação ou reação. As emoções positivas trazem sentimentos bons e confortáveis de alegria e tranquilidade por exemplo. As emoções negativas, por outro lado, estimulam sentimentos de angústia, medo e rancor. As primeiras trarão repercussões de

---

<sup>6</sup>Artigo de Lilia maia de Moraes Sales - *Negociando com foco nos interesses centrais – gerenciando emoções* - p. 965-986, set./dez. 2016

aproximação, de facilitação de uma tomada de decisão para o consenso. As segundas dificultarão a cooperação ou qualquer diálogo pacífico entre as partes. As emoções positivas favorecem a comunicação, o relacionamento cooperativo, a criação de opções mútuas para a solução dos conflitos, sentimento de justiça e compromisso com o melhor resultado. As emoções negativas, por outro lado, estimulam a desconfiança, o sentimento de competição e de ganho e perda; limitam a comunicação e os interesses são ignorados. As emoções estarão presentes e, muitas vezes, definirão suas ações e reações. Elas poderão afetar seu corpo – transpiração, enrubescimento, sorriso e choro. Elas poderão afetar seu raciocínio, muitas vezes fazendo com que você perca o foco da negociação ou com que você otimize sua habilidade de negociar (dependendo se são negativas ou positivas) e conseqüentemente afetam suas ações e comportamento. Lidar diretamente com as emoções no momento que elas acontecem é tarefa difícil e requer dedicação e habilidade específica. Lidar com as emoções ao mesmo tempo em que se negocia pode tornar a negociação quase impossível de administrar. As pesquisas de Roger Fisher e <sup>7</sup>Daniel Shapiro orientam que, na lida com as emoções, deve-se decidir qual o comportamento e como esse comportamento impacta nas emoções das pessoas. As pessoas decidem como irão se comportar em relação a si e à outra parte, daí analisam se há estímulos de emoções positivas ou negativas. Se o comportamento estimular emoções positivas, a chance da construção do consenso, por exemplo, torna-se maior. Apontam ainda que a decisão pelo comportamento deve ser focada em cinco interesses centrais que estão presentes em quase todas as pessoas e que estimulam para o bem ou para o mal as emoções que são vivenciadas nas negociações. Afirmam que quase todas as emoções que envolvem uma negociação podem ser concentradas nesses cinco interesses centrais.

---

<sup>7</sup> Daniel Shapiro - 2009, p. 28-9 Os interesses centrais das vontades humanas – artigo A mediação de conflitos

***Para Daniel Shapiro (2009, p. 28-9): Os interesses centrais são vontades humanas que são importantes para quase todo mundo potencialmente em toda negociação. Em vez de tentar lidar diretamente com as inevitáveis emoções que afetam você e os outros, em uma negociação, você pode prestar atenção aos cinco interesses centrais apreciação, afiliação, autonomia, status, papel. Você pode usá-las como alavanca para estimular as emoções positivas suas e dos outros. Se você tiver tempo, pode usá-las também como lente para entender qual interesse central não foi considerado e adequar suas ações para atendê-la. O interesse central é simples o bastante para ser usado imediatamente e sofisticado bastante para ser utilizado em situações complexas.***

## **JUIZADOS ESPECIAIS CIVEIS E O ACESSO A JUSTIÇA**

Para <sup>8</sup>Ivan Aparecido Ruiz membro da Universidade da PUC – em seu artigo publicado recentemente, trata o acesso a justiça como um princípio no plano constitucional e processual, seu conceito, perpassando pelo Acesso à Justiça pela via judicial e, também, pela via dos meios alternativos de solução de conflito de interesses e, ainda, seus obstáculos que interferem em seu conceito. Trabalha-se o Acesso à Justiça como um princípio. Mas, a questão que surge, inicialmente, é a de saber se, realmente, o Acesso à Justiça pode ser tratado como princípio ou não. É o que se passa a desenvolver em seguida, antes do enfrentamento propriamente dito princípio do Acesso à Justiça em si.

A palavra “acesso” traz a ideia de ingressar, de entrada. Mas, também, traduz o sentido de possibilidade de alcançar algo. A locução “Acesso à Justiça”, no plano do direito, representa esse segundo sentido, ou seja, a possibilidade de alcançar algo, que é justamente o valor “Justiça”.

É, pois, uma norma-princípio, garantidora de direitos violados ou ameaçados. A expressão “Acesso à Justiça”, aqui, deve ser interpretada num sentido amplo, lato sensu. Assim, “A concepção de acesso à Justiça, todavia, desbordou os limites da possibilidade de propor uma ação, como antigamente se pensava, para alcançar também a plena atuação das faculdades oriundas do processo e a obtenção de uma decisão aderente ao direito material, desde que utilizada a forma adequada para obtê-la”.

---

<sup>8</sup>Ivan Aparecido Ruiz -Doutor pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa - FDUL (2013) – artigo Tomo Processo Civil, Edição 1, Junho de 2018

O Acesso à Justiça pode e deve ser entendido como princípio, pois é um mandamento nuclear e fundamental que informa todo o ordenamento jurídico. Aliás, o novo Código de Processo Civil de 2015, utiliza, por duas vezes, a locução “Acesso à Justiça” nesse sentido, ao tratar da cooperação jurídica internacional e da petição inicial, estando elas previstas no art. 26,40 II, e ar. 319,41 §3º.

Também a norma constante do Título Dos Direitos e Garantias Fundamentais, no Capítulo Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, art. 5º,42 XXXV, ao garantir aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito, albergou o princípio do “Acesso à Justiça”, muito embora, haja quem possa interpretá-la, simplesmente, como “Acesso ao Poder Judiciário”.

O sentido e alcance de acesso à justiça e, conseqüentemente, do princípio do acesso à justiça tem que ser mais amplo do que o simples acesso ao Poder Judiciário, ou seja, o direito e a garantia do acesso à justiça não se esgotam ao mero acesso aos lindes Poder Judiciário e, também, com a simples entrega da prestação jurisdicional ao jurisdicional, sem a preocupação da realização da ordem jurídica justa. É necessário, ainda, neste último caso, contar, quando possível, com a participação popular, no que é chamado, atualmente, de “quadro da democracia participativa”, ante o alargamento da legitimidade ad causam, como ocorre nos casos das ações coletivas.

Aliás, pensa-se que o atual legislador do Código de Processo Civil de 2015 perdeu uma excelente oportunidade de ter legislado acerca das ações coletivas, que bem poderia ter inserido um livro do Processo Coletivo, como uma forma de concretizar o princípio de acesso à justiça, nesse ambiente processual.

Retomando, tanto é verdade que o acesso à justiça não pode ficar aos estreitos canais do Poder Judiciário, que, no Brasil, a doutrina constitucional e processual, de um modo geral, trata desse inciso como

sendo o do “Princípio do Acesso à Justiça”, não obstante, também, muitas vezes, fazer referência como “Princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional”.

Entende-se, portanto, o acesso à justiça como princípio, ou até mesmo como uma norma-princípio. E nesse sentido não se pode limitar, simplesmente, o acesso ao Poder Judiciário, pois, muitas vezes, a resposta do Poder Judiciário ao jurisdicionado, quando da entrega da prestação jurisdicional, não pacifica com Justiça. Aí tem-se o acesso ao Poder Judiciário, mas não se obteve o acesso à justiça, como valor fundamental último. Por isso, só poder falar-se em princípio do acesso à justiça quando do acesso a ordem jurídica justa.

## **CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO CONSENSUAL DE CONFLITOS**

Estabelece o artigo 165, caput, do Código de Processo Civil que o Judiciário criará Centros judiciários de solução consensual de conflitos, a quem competirão duas tarefas essenciais:

- 1 – realizar as sessões e audiências de conciliação e mediação;
- 2 – promover e desenvolver programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

O artigo 334 do Código de Processo Civil determina que o Juiz ao receber uma inicial, validando que não é o caso de improcedência de plano, designe na audiência de conciliação na tentativa de inicialmente as partes chegarem a um acordo. Importante que a lei determinada um prazo de antecedência de 30 dias e que o réu deverá ser citado.

As audiências que comumente vimos no dia a dia são realizadas em salas de audiências, com Juízes, promotores e serventuários da Justiça.

Na audiência de conciliação e mediação, por ter um objetivo diferente, houve a criação de salas em centros judiciários de solução consensual de conflitos, que são criados pelos tribunais.

Algumas salas estão dentro dos próprios tribunais (foros regionais ou centrais das cidades), outras estão em Centros criados pelos Tribunais como o CEJUSC.

A sessão de mediação é levada a sério desde o aspecto físico da sala, como mesa redonda adequada, ambiente leve e harmonioso como o próprio mediador que tomará todo o cuidado ao sentar de maneira eqüidistante, evitando que os mediando fiquem de lado um para o outro, embora isso vá ocorrer em muitos casos por força da animosidade entre eles, referente ao conflito. Os mediadores e

conciliadores aprendem em seus cursos de capacitação, que os mediando devem se sentir acolhidos e seguros quanto ao profissionalismo dos ali envolvidos, e que estes demonstrem importância ao caso que ali se discutirá.

Mesmo sabendo que o ser humano é revestido que sentimentos e emoções, os conciliadores e mediadores devem estar psicologicamente preparados para não se contaminarem com os problemas dos mediandos.

Importante abordagem traz o <sup>9</sup>Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça (2012, p.101) trazendo uma idéia da psicóloga Eçlaine Hatfield sobre esse contágio emocional dos mediadores:

***[...]o fato de sermos capazes de provocar qualquer emoção em outra pessoa – e ela em nós – testemunha o poderoso mecanismo por meio do qual os sentimentos de uma pessoa são transmitidos às outras. Tais contágios são a principal transação da economia emocional, a sensação de toma lá dá cá que acompanha todo e qualquer encontro humano, independente do assunto em questão.***

Nesse conceito, o mediador deve estar preparado psicologicamente ao encontrar as partes aborrecidas, frustradas ou irritadas, estando ciente de que deverá permanecer sereno, calmo e imparcial, administrando as controvérsias e apresentando idéias amplas a ambos os lados.

O mediador tem um papel importantíssimo no momento de auxiliar e identificar os interesses comuns, deixando as partes confortavelmente a vontade para expor e explicar seus problemas, suas divergências, seus anseios, e o seu objetivo por estar ali até que ambas as partes encontrem possíveis caminhos para o término de seus conflitos.

---

<sup>9</sup> Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça (2012, p.101)

A partir daí os cuidados básicos do mediador são: proteger o tempo de ambos para falar; o cuidado ao fazer as perguntas, perguntando apenas o necessário; não permitir que um mediando interrompa o outro; permitir a expressão de sentimentos; identificar os interesses; antes de buscar a solução, esclarecer todos os pontos principais de controvérsias; estimular as mudanças de percepções e atitudes; e ao final resumir tudo o que foi dito e repetir para ambos, conduzindo a partir desse momento uma linha que leve a construção do acordo.

Para finalizar, o processo o mediador deve estar atento para que a pacificação esteja ocorrendo por meio de critérios justos (Manual de Mediação Judicial - 2012, p. 142):

*Por isso, uma boa mediação é aquela que alcançou essas finalidades: o acordo propriamente dito, em todas as suas nuances, o empoderamento e a compreensão harmônica e conjunta da controvérsia, além de benefícios na comunicação e relacionamento.*

## **MEDIAÇÃO E AS AÇÕES DE FAMÍLIA NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL**

Segundo a sociologia família é um conjunto de pessoas que se encontram unidos por laços de parentesco.

O termo família é denominado e conhecido como um grupo de pessoas normalmente ligado por relações de afeto ou parentesco. Segundo a Declaração dos Direitos Humanos, a família é o elemento natural da sociedade e tem direito à proteção da própria sociedade e do Estado. A palavra deriva do latino “famulus” que significa doméstico, servidores ou escravos. O conceito de família tradicional era que estava composta por um matrimônio e filhos, já sejam naturais ou adotados, mais dependendo de cada sociedade terá uma organização diferente. Sempre as famílias terão relação afetiva e de parentesco. Para definir de forma extensa o conceito de família podemos falar de que é um conjunto de pessoas que moram no mesmo teto que estão organizados e contam com regras e normas para o correto funcionamento dela, além de contar com vínculos afetivos ou consanguíneos.

Hoje as disputas familiares, seja num divórcio, processo de guarda, ou alimentos há a existência da figura dos filhos, que comumente ocorre o desfazimento da união, mas não do vínculo dos filhos, esses deverão ter sempre a disposição e atenção dos pais sendo respeitado seu direito fundamental a convivência familiar.

Sensível a essa realidade, o legislativo deu atenção especial às ações de família no Novo Código de Processo Civil, trazendo um capítulo especial a essas demandas, com ênfase na importância das soluções de conflito por meio da mediação e conciliação, o art. 694 do Código de Processo Civil.

Onde : ***“Nas ações de família, todos os esforços serão empreendidos para a solução consensual da controvérsia,***

***devendo o juiz dispor do auxílio de profissionais de outras áreas de conhecimento para a mediação e conciliação”***

Voltando as explicações anteriores e a brilhante definição de Roberto Bacellar sobre mediação podemos observar que a técnica de mediador é considerada “latu senso” que se “destina a aproximar pessoas interessadas na resolução de um conflito e induzi-las a encontrar, por meio de um dialogo, soluções criativas, com ganhos mútuos e que preservem o relacionamento entre elas”

Fato da mediação devolver as partes a responsabilidade pelos seus conflitos, cabe a elas a negociação e a decisão, constituindo um dos meios de escolha disponíveis aos cidadãos para que acessem a justiça, e ara que decidam, de forma livre e responsável, o destino de suas controvérsias.

As situações que envolvem famílias são sempre muito subjetivos, pois haverá comparações com o que cada um fez ou deixou de fazer durante a convivência em comum.

As ações, as omissões que ocorrem ao longo dessa convivência, trazem reações desproporcionais e atitudes na maior parte das vezes mal compreendidas e acabam alimentando uma hostilidade recíproca.

Referida hostilidade, que nada mais é do que raiva, magoa, rancor acaba em litígio e competitividade ao chegar no Judiciário. Uma verdadeira guerra começa a acontecer, seja pela disputa material ou até mesmo pela guarda dos filhos, gerando grandes complexidades e adversidades familiares.

Visando uma solução mais pacífica, preocupou-se o legislador em encontrar uma saída para os problemas e conflitos familiares, sendo discutidos e resolvidos na medida do possível todas essas controvérsias de forma calma e pacífica.

Comumente todos os conflitos devem passar por uma identificação profunda no sentido de identificar a coerência dos pedidos, a relação deles com a justiça e a consequência de seus resultados. Até mesmo porque as partes devem sentir a responsabilidade pelos seus atos e futuras decisões que irão tomar, pois isto gerará consequências e resultados durante ou após a solução do conflito apresentado.

Vejamos que diz <sup>10</sup>Diogo Assumpção Rezende de Almeida (Coord. 2015, p. 226):

“O Estado deve promover o efetivo exercício da cidadania pelos indivíduos, tornando-os plenamente responsáveis por suas escolhas e pelos resultados delas decorrentes. Contudo, a cultura de busca automática pelo Poder Judiciário como instância única ou exclusiva capaz de solucionar os conflitos de interesse parece roborar a desoneração dessa responsabilidade. É necessário incrementar o movimento de estímulo à autossuficiência, à autodeterminação individual, como forma de exercício pleno de cidadania”.

O direito de família por ter características de um conjunto de normas de ordem pública que regem as relações familiares sendo, assim, a mediação de muito proveito nessa área. Como a mediação facilita o diálogo, em vez dos mediandos direcionarem seu foco para desqualificar o outro com a intenção de uma falsa vitória, com as sessões eles irão desatar os nós geradores dos conflitos. Falamos em sessões, no plural, pois, o artigo 696 do código de processo civil diz que “a audiência de mediação e conciliação poderá dividir-se em tantas sessões quantas sejam necessárias para viabilizar a solução consensual”, desde que resguardadas a possibilidade de prescrição de direitos.

Quando tratamos assuntos de família no Judiciário, ou até mesmo fora dele, sabemos o quão delicado e sensível é o tema, devendo ser sempre tratado com muita paciência e destreza.

---

<sup>10</sup> Diogo Assumpção Rezende de Almeida (Coord. 2015, p. 226)

Ao longo dos anos, percebemos como mediadores e conciliadores que apenas uma sessão para tratar assuntos de família não seja suficiente para se obter êxito. Por mais rápido que seja o processo de mediação, vários são os diálogos necessários para o sucesso.

Por isso o legislador sabiamente se preocupou em dividir as sessões de mediação e conciliação em quantas fossem necessárias – art. 696 CPC “*a audiência de mediação e conciliação poderá dividir-se em tantas sessões quantas sejam necessárias para viabilizar a solução consensual*”.

Estendendo essa sabedoria, o legislador pensou também em colocar a mediaçãologo na fase inicial do processo, evitando a exaustão emocional de toda demanda.

<sup>11</sup>Diogo A. R. Almeida (Coord. 2015, p.235) conclui o mencionado abaixo:

*Conclui-se, portanto, que o legislador processual foi muito sensível ao prever a mediação como fase inicial e obrigatória do procedimento das ações de família, pois, assim, passou a proporcionar às entidades familiares as melhores condições de resgatar a harmonia e proporcionar a seus filhos menores e demais integrantes um ambiente fértil ao pleno desenvolvimento de duas potencialidades, realizando simultaneamente importantes objetivos da família, da sociedade e do Estado.*

---

<sup>11</sup>Mediação de Conflitos Diogo A. R. Almeida (Coord. 2015, p.235)

## CONCLUSÃO

A mediação e a conciliação de conflitos traz um panorama e um novo modelo de gestão de conflitos. Um modelo que incentiva e trabalha o conflito como algo natural e próprio para o aprimoramento das relações humanas, a cooperação e construção de consenso, o ganha-ganha no processo decisório, o estímulo, a empatia e a percepção de pontos convergentes na solução de controvérsias.

A nossa legislação apresenta a mediação como uma técnica com a possibilidade de sua utilização na esfera judicial e extrajudicial. Apresenta ainda a necessidade de capacitação dos mediadores e conciliadores. No desenvolvimento das habilidades para uma gestão negociada, percebe-se ainda uma orientação voltada para fatos e números, especialmente quando a mediação, por exemplo, é realizada junto ao Poder Judiciário ou por profissionais com formação jurídica. Por isso hoje é comum muitos advogados atuarem como conciliadores e mediadores. Com a formação acadêmica no ramo jurídico, torna-se mais amplo e fácil de entender os conflitos.

O presente estudo demonstra a importância de valorizar os aspectos emocionais em qualquer momento de gestão negociada de controvérsias. Apresenta perspectivas de necessária observação para um processo de construção de consenso mais efetivo e eficaz. Por meio das orientações apresentadas no artigo de Roger Fisher e Daniel Shapiro, percebe-se que as emoções sempre estarão presentes em qualquer negociação e precisam ser compreendidas e bem administradas. Na pesquisa apresentada, aponta-se que as partes em negociação ou o mediador podem desenvolver cinco nuances das emoções humanas (que congregam os mais variados sentimentos) que resultarão na expressão de emoções positivas, facilitando a gestão para o consenso. São elas a apreciação, a afiliação, o estímulo à empatia, a valorização do status e o reconhecimento do papel que a pessoa tem na negociação. Ao se valorizar as nuances emocionais, estimula-se uma

conexão legítima entre as pessoas, o que favorece o diálogo colaborativo e a construção de consenso. Paralelo a esses estudos e com forte conexão com os mesmos, apresenta-se a teoria do Círculo Dourado, criada por Simon Sinek. Para essa teoria, a tomada de decisão do ser humano acontece na parte do cérebro relacionada às emoções. Assim, as lideranças e/ ou empresas, independente do seu tamanho, apresentarão êxito ao pensarem, agirem e se comunicarem pelo seu propósito ou pelo porquê de suas ações e negócios. Essa forma de comunicação conecta as pessoas pelas emoções, o que viabiliza uma conexão entre elas. A emoção age na parte do cérebro que controla a tomada de decisão. Desse modo, o reconhecimento, a valorização e o gerenciamento das emoções tornam-se necessários para a construção de consenso e para uma tomada de decisão que seja efetiva e eficaz. Da mesma maneira, nos cursos de capacitação em mediação de conflitos e na formação dos profissionais que gerenciam o sistema de Justiça, faz-se necessário um estudo aprofundado para o desenvolvimento de habilidades para gerenciar emoções.

Finalmente, diante de todo o exposto, é de suma importância reconhecer que os métodos Alternativos de Resolução de Conflitos, representam garantias constitucionais do exercício da cidadania e, principalmente do acesso mais fácil a justiça para a resolução do conflito.

Entretanto o papel que é desenvolvido na mediação e conciliação, não é apenas solucionar o problema de forma mais ágil e fácil para os litigantes. Não é algo automático, que o cidadão entra pelas portas do Judiciário tendo acesso a justiça com facilidade para solução do seu conflito, e sim fazer com que o cidadão sinta-se acolhido em sua dignidade humana, abrandando-se as desigualdades sociais e proporcionando uma sociedade mais fraterna, mais justa mais harmônica.

Nesse Compasso, acessar a justiça deve significar uma satisfação com resultados positivos, adequados e afetivos, oportunizando a todas as

peçoas mecanismos de mudança social, destacando uma nova realidade, onde o diálogo e a cooperação são cultuados em detrimento do individualismo e da discórdia, resultando buscar o incentivo de um dos sentimentos mais nobres do ser humano: a solidariedade.

## REFERÊNCIAS

Referências ALMEIDA, Tânia. Caixa de ferramentas da mediação: aportes práticos e teóricos. Rio de Janeiro: Dash, 2014. DIAMOND, Stuart. Consiga o que você quer: as 12 estratégias que vão fazer de você um negociador competente em qualquer situação. Tradução de Ivo Korytowski. Rio de Janeiro: Sextante, 2012.

RIOS GONÇALVES – Marcus Vinicius Curso de Direito Processual Civil Esquemático – 8ª Edição Saraiva pg. 301 – 3.1– 2016

Conciliação e Mediação aplicadas no Direito de Família - SILVA E SPENGLER, 2013, p.135

Direito Processual Civil Esquemático – Gonçalves Marcus Vinicius Rios Editora Saraiva pgs. 303/304

Cahali Francisco José. CAHALÍ, Francisco José. Curso de Arbitragem. Resolução CNJ 125/2010 (e resolutiva Emenda nº 1 de 31 de janeiro de 2013), mediação e conciliação. 3ª ed., São Paulo: r 2012, p. 39

Lilia Maia de Moraes Sales: Justiça e mediação de conflitos ano 2017 - v. 48, n. 192, p. 102

Artigo de Lilia maia de Moraes Sales - Negociando com foco nos interesses centrais – gerenciando emoções - p. 965-986, set./dez. 2016

Daniel Shapiro - 2009, p. 28-9 Os interesses centrais das vontades humanas – artigo A mediação de conflitos

Ivan Aparecido Ruiz - Doutor pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa - FDUL (2013) – artigo Tomo Processo Civil, Edição 1, Junho de 2018;

Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça (2012, p.101)

Diogo Assumpção Rezende de Almeida (Coord. 2015, p. 226)

NORTHFLEET, Ellen Gracie. Conciliação é o caminho para sociedade menos litigiosa. Notícia do site CNJ. Disponível em: [HTTP://www.cnj.jus.br/evento/96-noticias/3573-concilia-caminho-para-sociedade-menos-litigiosa-diz-ministra-ellen-gracie](http://www.cnj.jus.br/evento/96-noticias/3573-concilia-caminho-para-sociedade-menos-litigiosa-diz-ministra-ellen-gracie). Acesso agosto 2019.