

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO

DEPARTAMENTO DE DIREITO

THALISON MATHEUS MAIA DE CARVALHO

**A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NA SOLUÇÃO MEDIADA DE
CONFLITOS**

Ouro Preto

2021

THALISON MATHEUS MAIA DE CARVALHO

**A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NA SOLUÇÃO MEDIADA DE
CONFLITOS**

Monografia apresentada ao Departamento de Direito da Universidade Federal de Ouro Preto, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Roberto Henrique Pôrto Nogueira.

Ouro Preto

2021



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
REITORIA
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA
DEPARTAMENTO DE DIREITO



FOLHA DE APROVAÇÃO

Thalison Mateus Maia de Carvalho

A COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NA SOLUÇÃO MEDIADA DE CONFLITOS

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Direito.

Aprovada em 02 de setembro de 2021.

Membros da banca:

Prof. Dr. Roberto Henrique Pôrto Nogueira - Orientador e avaliador - Universidade Federal de Ouro Preto
Profa. Dra. Beatriz Schettini - Avaliadora - Universidade Federal de Ouro Preto
Profa. Mestranda Flávia Coelho Augusto da Silva - Avaliadora - PPGD da Universidade Federal de Ouro Preto

Prof. Dr. Roberto Henrique Pôrto Nogueira, orientador do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 02/09/2021.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Henrique Porto Nogueira, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 02/09/2021, às 12:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0216589** e o código CRC **E9962244**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 23109.009197/2021-72

SEI nº 0216589

R. Diogo de Vasconcelos, 122, - Bairro Pilar Ouro Preto/MG, CEP 35400-000
Telefone: 3135591545 - www.ufop.br

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Principais características da mediação	15
Tabela 2: Comparativo dos princípios da mediação adotados pela legislação	21
Tabela 3: Observação com/sem avaliação	33

Dedico este trabalho a Deus, o maior orientador da minha vida. Ele nunca me abandonou nos momentos de necessidade e à minha família, em especial aos meus pais, que sempre me apoiaram e acreditaram no meu potencial, e que por toda a vida se esforçaram para me dar o melhor, sem isso eu não chegaria tão longe e jamais estaria aqui. Amo Vocês!

AGRADECIMENTOS

Gratidão, esta é a palavra que melhor expressa meu sentimento neste momento tão importante de minha vida. Agradeço primeiramente a Deus, que me abençoou a todo momento, me deu saúde e forças para chegar até aqui, e uma família fantástica da qual sou orgulhoso. Agradeço ao meu pai Hervecio Carvalho, minha mãe Claudineia Maia e a minha irmã Tatiana Maia que fazem parte da minha vida e sempre estiveram ao meu lado, torceram por mim, rezaram e me apoiaram. Família, sem vocês não seria possível. Amo vocês!

Dever cumprido, esta é a sensação que me toma neste momento. Não foram anos fáceis e enfrentei nesta caminhada muitas questões, dificuldades e adversidades. Mas, neste período também muito me aprimorei. Quanto à Universidade Federal de Ouro Preto. Ah, UFOP, obrigado pelo ambiente maravilhoso que encontrei nesta instituição Pública, Federal, Gratuita e de Qualidade, ao seu corpo docente inspirador e humano sempre atento as nossas necessidades e muito dedicado. De maneira singular, agradeço ao Professor Dr. Roberto Pôrto, meu orientador, por toda paciência, dedicação e por ser fonte de inspiração. UFOP, talvez não seja um adeus, mas um até breve.

Não poderia jamais deixar de citar a Karina que desde o início da graduação esteve ao meu lado dividindo angústias e vitórias e a quem sou extremamente grato. Ah, e também ao Eder, irmão que a vida me deu e a quem sou grato, e a todos que fizeram parte da minha caminhada, rezaram por mim, se preocuparam com meu bem estar, as mães que a vida me deu, a todos amigos e a toda família extensa como aprendi com a Prof. Dra. Iara Antunes. Gratidão.

Enfim, a todos que me propiciaram chegar até aqui, obrigado! Hoje, chego ao fim de uma bonita jornada, que seja o marco inicial para uma ainda mais bela sob as bênçãos e proteção do Espírito Santo.

RESUMO

Esta monografia tem como tema a Comunicação Não-Violenta (CNV) e o seu potencial de oferecimento de mecanismos para otimização da mediação de conflitos. Nesse compasso, tem-se por objetivo geral verificar se a Comunicação Não-Violenta (CNV), enquanto modo de agir e como conglobante do conjunto de estratégias de linguagem desenvolvidas por Marshall Rosenberg pode oferecer mecanismos e abordagens condizentes otimizadoras da mediação de conflitos e, por objetivos específicos: compreender a trajetória histórica da mediação para delinear sua estrutura e função; descrever os princípios da mediação; abordar as estratégias que figuram na teoria de Marshall Rosenberg, disponíveis para a ocorrência da Comunicação Não-Violenta (CNV) e verificar se as estratégias correlatas à comunicação não-violenta podem servir à otimização da mediação, como forma adequada de solução de conflitos. Tem-se como justificativa a importância da abordagem de meios de comunicação que possam aperfeiçoar o desempenho dos sistemas de justiça, tendo em vista a economicidade e a celeridade. A metodologia aplicada neste trabalho constitui uma pesquisa bibliográfica, no que diz respeito à aquisição de informações; pesquisa descritiva, em relação aos objetivos e qualitativa, no que se refere à abordagem. Ao longo do desenvolvimento do tema, foram abordados o conceito e os princípios da mediação; o conceito e as estratégias da Comunicação Não-Violenta (CNV) e sua aplicação na solução de conflitos através da mediação. Pode-se concluir que a CNV contribui para a construção da solução consensual e pacífica de conflitos no interior do procedimento de mediação, através de atitudes, falas e comportamentos voltados para a não-violência.

Palavras-chave: Mediação. Solução de Conflitos. Comunicação Não-Violenta.

ABSTRACT

This monograph has as its theme Non-Violent Communication (CNV) and its potential to offer mechanisms for optimizing conflict mediation. In this measure, the general objective is to verify whether Non-Violent Communication (CNV), as a way of acting and as a conglomeration of the set of language strategies developed by Marshall Rosenberg, can offer mechanisms and consistent approaches that optimize the mediation of conflicts and, for specific objectives: to understand the historical trajectory of mediation to outline its structure and function; describe the principles of mediation; address the strategies that figure in Marshall Rosenberg's theory, available for the occurrence of Non-Violent Communication (CNV) and verify if the strategies correlated to non-violent communication can serve to optimize mediation, as an adequate form of conflict resolution. The justification is the importance of approaching the means of communication that can improve the performance of justice systems, with a view to economy and speed. The methodology applied in this work constitutes a bibliographical research, regarding the acquisition of information; descriptive research, in relation to the objectives and qualitative, in relation to the approach. Throughout the development of the theme, the concept and principles of mediation were addressed; the concept and strategies of Non-Violent Communication (CNV) and its application in conflict resolution through mediation. It can be concluded that the CNV contributes to the construction of a consensual and peaceful solution to conflicts within the mediation procedure, through attitudes, speeches and behaviors aimed at non-violence.

Keywords: Mediation. Conflict Resolution. Non-Violent Communication.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. MEDIAÇÃO: CONCEITO, ASPECTOS HISTÓRICOS, PRINCÍPIOS E APLICAÇÃO. 13	
2.1. Conceito de mediação	14
2.2. Trajetória histórica da mediação.....	16
2.3. Princípios da Mediação.....	19
2.4. Aplicação da mediação	26
3. COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV): CONCEITO E ESTRATÉGIAS	30
3.1. Conceito de Comunicação Não-Violenta (CNV)	30
3.2. Estratégias da Comunicação Não-Violenta (CNV)	33
3.2.1 Observação.....	33
3.2.2 Sentimento.....	34
3.2.3 Necessidades	34
3.2.4 Pedido.....	35
4. IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV) NA MEDIAÇÃO....	36
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
REFERÊNCIAS	43

1. INTRODUÇÃO

O cenário nacional demonstra que, atualmente, cada vez mais o Poder Judiciário tem sido demandado para que se discutam as mais variadas demandas dos cidadãos brasileiros que, amparados na Constituição Federal de 1988, têm direito à prestação jurisdicional em tempo justo e razoável. Entretanto, o que se vislumbra é que demandas relativamente simples se arrastam em processos litigiosos por anos, o que pode gerar um inchaço no volume de processos em tramitação, sobrecarregando o Judiciário e tornando-o moroso. Desta forma, com a finalidade de promover o acesso à justiça de modo adequado e em tempo razoável, sobrevém a necessidade da busca por meios diversos para a solução de conflitos.

A presente monografia, desse modo, tem como tema a Comunicação Não-Violenta (CNV) e o seu potencial de oferecimento de mecanismos para otimização da mediação de conflitos.

Nesse compasso, levanta-se como questão-problema: a Comunicação Não-Violenta (CNV) pode oferecer estratégias para otimização da mediação de conflitos?

Tendo como ponto de partida a questão-problema, formula-se a hipótese de que as estratégias da Comunicação Não-Violenta (CNV), com base no pensamento do psicólogo americano Marshall Rosenberg, podem ser disponibilizadas para potencializar a resolução de conflitos por meio da mediação.

A operacionalização do trabalho contempla os passos listados a seguir. Inicialmente cabe verificar se a Comunicação Não-Violenta (CNV), enquanto modo de agir e como conglobante do conjunto de estratégias de linguagem desenvolvidas por Marshall Rosenberg pode oferecer mecanismos e abordagens condizentes e otimizadoras da mediação de conflitos. Em seguida a investigação pretende compreender a trajetória histórica da mediação para delinear sua estrutura e função. Então vale descrever os princípios da mediação, para que sejam abordadas as estratégias que figuram na teoria de Marshall Rosenberg, disponíveis para a ocorrência da Comunicação Não-Violenta (CNV) e sua serventia à otimização da mediação, como forma adequada de solução de conflitos.

A escolha do tema desta monografia perpassa pontos sensíveis havidos na sociedade atual. Entre esses pontos, destaca-se que, segundo dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) divulgados no relatório denominado Justiça em Números (BRASIL, 2020), o país encerrou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação que aguardavam alguma solução

definitiva. Esse número sugere um cenário de judicialização que tende a se agravar diante das demandas emergentes da crise social, política e econômica havida em razão da pandemia de COVID-19. É mister, portanto, a reflexão acerca do êxito da justiça combativa como forma de pacificação social.

Nesse contexto, é necessária, ainda, a análise do custo do contencioso judicial excessivo para o cidadão e para o Estado. Ainda segundo o relatório supracitado, as despesas totais do Poder Judiciário ultrapassaram R\$ 100,00 bilhões de reais no ano de 2019. Outrossim, de acordo com o documento, a conciliação, que gera celeridade e, conseqüentemente economicidade, ainda caminha a passos lentos. Já em 2019, 12,5% dos litígios judiciais foram solucionados em audiência prévia de conciliação e mediação, indicador 6,3% maior em relação ao ano de 2018. Logo, parece relevante abordar, na presente pesquisa, mecanismos de comunicação que possam aperfeiçoar o desempenho dos sistemas de justiça voltados à superação de celeumas de convivência, para favorecer a economicidade e a celeridade.

Outro ponto que justifica a pesquisa é a relevância acadêmica, visto que a comunicação não-violenta em sede de mediação é conteúdo afeto à seara do direito privado, sendo possível a aplicação da metodologia para mediação em conflitos na área do direito das famílias, empresarial ou obrigacional, por exemplo.

Por fim, ainda cabe ressaltar que a Universidade Federal de Ouro Preto está situada em um contexto regional que avizinha, por exemplo, a cidade de Mariana, onde, em 5 de novembro de 2015, aconteceu o maior desastre ambiental da história do Brasil, o que gerou impacto social sem precedentes na região. Logo, ainda em 2021, após mais de 5 anos do rompimento da barragem, muitas das vítimas ainda não obtiveram a reparação integral e a compensação pelos danos sofridos. Isso potencializa a possível utilidade da aplicação das técnicas da comunicação não-violenta para otimizar a mediação desses conflitos, de maneira a colaborar com as relações humanas e a auxiliar na questão vivida na região, servindo como possível estratégia para o restabelecimento de laços.

Metodologicamente, este trabalho consiste em uma pesquisa bibliográfica, no que diz respeito à aquisição de informações; pesquisa descritiva, em relação aos objetivos e qualitativa, no que se refere à abordagem.

A pesquisa bibliográfica é realizada por meio da consulta da livros, artigos, trabalhos acadêmicos, doutrina e legislação específica. De acordo com Márcia Rodrigues Bertoldi e Olga Maria Boschi Aguiar de Oliveira (2019, p.20), esse tipo de pesquisa constitui a análise e

discussão de fontes bibliográficas e documentais com o intuito de fornecer argumentos para a solução da questão-problema e confirmação da hipótese formulada.

Por sua vez, a pesquisa descritiva é definida por Karen Bortoloti (2015, p.70) como aquela que observa, registra, analisa e correlaciona fenômenos sem manipulá-los, buscando saber a natureza e as características desses fenômenos.

A pesquisa qualitativa, segundo Márcia Rodrigues Bertoldi e Olga Maria Boschi Aguiar de Oliveira (2019, p.25), lida com dados da realidade não passíveis de quantificação, operando através da compreensão, interpretação e o tratamento de dados sobre a natureza do objeto de pesquisa.

2. MEDIAÇÃO: CONCEITO, ASPECTOS HISTÓRICOS, PRINCÍPIOS E APLICAÇÃO

Considerando que a mediação constitui um mecanismo de solução de prevenção, de gestão, de transformação e de solução de conflitos, torna-se oportuno destacar que, de acordo com Rafael Pereira de Queiroz (2019 n.p.), o conflito é inerente a vida em sociedade, no interior da qual surgem situações em que diferentes indivíduos desejam bens que não podem ser co-utilizados por eles.

Na perspectiva da linguagem jurídica, conflito constitui embate, oposição, pleito, ou seja, entrechoque de interesses e ideias “[...] dá, por essa forma, o sentido de entrechoque de ideias ou de interesses, em virtude do que se forma o embate ou a divergência entre fatos, coisas ou pessoas.” (SILVA, 2016, p.929)

O conflito é definido por André Gomma de Azevedo (2013, p.49) como um estado no qual duas ou mais pessoas divergem por motivo de interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis. Não obstante seja em regra abordado como um fenômeno negativo, o conflito pode ser visto como algo positivo, uma vez que consiste em um fenômeno natural ínsito nas relações humanas.

Nesse sentido, a Resolução n° 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendo em vista a meta de garantir a solução dos conflitos mediante instrumentos adequados à sua natureza e particularidade. Analisando tal Política, André Gomma de Azevedo (2013, p.56) afirma que a condução do conflito por meio de técnica adequada pode ser um importante meio de conhecimento, amadurecimento e aproximação de seres humanos

O conflito pode ser solucionado, segundo Amanda Sanderi Monteiro (2017, p.18), por mecanismos heterocompositivos, e autocompositivos¹. Os mecanismos heterocompositivos são realizados na presença ou por meio da atuação de uma terceira pessoa, alheia ao conflito e que tem por função decidir de forma coercitiva e em substituição à composição das partes, como

¹ “Existem divergências doutrinárias quanto aos métodos usados no âmbito heterocompositivo e autocompositivo. Predomina a opinião que considera meios heterocompositivos a jurisdição processual e a arbitragem e meios autocompositivos a conciliação, negociação e mediação. Verifica-se ainda a existência de opiniões divergentes sobre a conciliação e a mediação serem considerados meios heterocompositivos e também na questão da arbitragem, muitas vezes considerada meio autocompositivo.” (MONTEIRO, 2017, p.18)

nas circunstâncias nas quais são proferidas a sentença, a exemplo do juiz no processo judicial² ou da indução das partes a um acordo, como na arbitragem³.

Já os métodos autocompositivos, a seu turno, são aqueles em que as próprias partes, mediante o diálogo e pela legislação, normas e costumes podem chegar a uma solução do conflito “[...] sem que seja necessária a imposição de uma decisão judicial ou arbitrária.” (MONTEIRO, 2017, p.21)

Os métodos autocompositivos, também denominados ADR (*Alternative Dispute Resolution* - Resolução Alternativa de Conflito) ou Mecanismos Extrajudiciais de Solução de Conflitos (MESC’s) encontram-se “[...] em franco desenvolvimento e expansão no mundo e no Brasil [...]” (BRASIL, 2014, p.8). Não obstante tenham metodologias diferentes, tais mecanismos possuem características semelhantes, entre as quais: a) inicia-se com o consentimento das partes; b) existência de dinâmicas de funcionamento para os vários procedimentos, com o prévio conhecimento das partes; c) a partes podem escolher o seu terceiro imparcial e d) o terceiro imparcial está familiarizado com o método no qual prestará os seus serviços, uma vez que foi treinado para isso. Os MESC’s mais conhecidos e aplicados no Brasil são: a negociação⁴, a conciliação⁵ e a mediação. Esta última é objeto do presente capítulo.

2.1. Conceito de mediação

A Resolução n°125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) destaca a mediação como instrumento efetivo de pacificação social, solução e prevenção de conflitos e que tem “[...] reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças.” (BRASIL, 2010)

² “A sua adoção pelas partes pode ser convencionada antes do surgimento do litígio, por meio de um pacto contratual, ou ser escolhida para resolver litígios não contratados ou com cláusulas de foro estatal, desde que haja concordância recíproca.” (BRASIL, 2014, p.30).

³ “Procedimento pelo qual as pessoas capazes podem lançar mão para impedir conflitos relacionados a direitos patrimoniais disponíveis.” (MONTEIRO, 2017, p.21)

⁴ “Processo de troca de informações entre as partes, com o intuito de se obter um acordo. As etapas da negociação constituem: preparação, compreendendo o conhecimento e a definição da própria posição e dos objetivos a serem alcançados; desenvolvimento, em que ocorrem a programação da agenda e a formulação de propostas, concessões e soluções alternativas; desfecho, o qual pode resultar em acordo, interrupção temporária ou término da negociação.” (BRASIL, 2014, p.28)

⁵ “Solução de um conflito empreendida pelas próprias partes nele envolvidas, servindo também como preventivo, especialmente o esforço empreendido pelo Poder Judiciário para implementação da conciliação pré-processual.” (BRASIL, 2014, p.29)

Segundo o parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 13.140/2015, conhecida como Lei de Mediação, o instituto da mediação constitui: “[...] a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.” (BRASIL, 2015a).

De acordo com Fernanda Tartuce (2016, p.1), a mediação é um mecanismo de abordagem consensual de controvérsias no qual um indivíduo isento e tecnicamente capacitado atua com vistas a facilitar a comunicação entre as partes, para que estas possam encontrar maneiras produtivas de lidar com as disputas.

A mediação consiste em “[...] uma negociação facilitada ou catalisada por um terceiro [...].” (BRASIL, 2016a, p.20). É um método de resolução de conflitos no qual é desenvolvido um processo composto por diversos procedimentos através dos quais os terceiros imparciais facilitam a negociação entre as pessoas envolvidas em conflito, habilitando-as a compreender suas posições e a buscar soluções compatíveis com seus interesses e necessidades. Para maior compreensão do conceito de mediação, na Tabela 1 são apresentadas suas principais características.

Tabela 1: Principais características da mediação

Mediação
Desconstrução do conflito e restauração da convivência pacífica entre os indivíduos
Busca de satisfação e benefícios mútuos
Repercussão da solução sobre terceiros – filhos, empregados, comunidade, etc
Autoria da solução pelas partes com mero auxílio do mediador – vedado ao mediador sugerir, opinar ou propor
Abordagem multidisciplinar – questões sociais, emocionais, legais, financeiras, etc
Foco no futuro. Evita-se que o evento passado volte a ser manejado
Pauta subjetiva – relação interpessoal
Parecer técnico pode ser buscado com especialistas

Fonte: Adaptado de RIBEIRO (2011, p.184)

A mediação pode ser judicial ou extrajudicial. A mediação judicial, como o próprio nome sugere, ocorre no âmbito judicial. As audiências são realizadas por um mediador indicado pelo juiz. Este designará a audiência de mediação ao receber a petição inicial, em uma tentativa pré-

processual ou processual de resolver o conflito. Por sua vez, a mediação extrajudicial é buscada de forma espontânea pelas partes. O mediador é escolhido por elas. Com técnicas de pacificação, o mediador “[...] facilitará o diálogo para que as partes envolvidas no conflito evidenciem esforços para encontrar solução ao impasse – assim preserva os relacionamentos que precisam ser mantidos.” (CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, 2020, n.p.)

Como previsto no parágrafo 2º do artigo 3º do Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), sempre que possível, o Estado promoverá a solução consensual dos conflitos. Nessa perspectiva, o parágrafo 3º do artigo em tela estabelece que os métodos de solução consensual de conflitos, como a mediação “[...] deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.” (BRASIL, 2015b).

O estímulo à utilização de métodos de solução consensual de conflitos por meio de movimentos, segundo Fernanda Bragança e Carla Faria de Souza (2017, p.2), exerceram grande influência para a propagação da mediação.

2.2. Trajetória histórica da mediação

A mediação, de acordo com Diego Faleck e Fernanda Tartuce (2016, p.4), é utilizada de modo constante e variável desde os tempos mais remotos nas civilizações orientais, enquanto forma primária de solução de conflitos. Nessa direção, Rafael Silva Perpétuo *et al.* (2018, p.4) afirmam que a mediação é um instituto muito antigo. Sua existência remonta a 3000 a.C., no Egito, Assíria e Babilônia. Na China, a mediação decorria, segundo Diego Faleck e Fernanda Tartuce (2016, p.4), da visão confuciana a respeito da harmonia natural e da solução de conflitos pela moral ao invés da coerção.

Mas, a solução consensual de conflitos não se limitou ao Oriente, sendo também encontrada em várias outras culturas, como os escandinavos e africanos. E, ao longo do tempo, alguns princípios relacionados à solução informal de conflitos e relacionados à busca de satisfação mútua sem a utilização da força desenvolveram-se nos Estados Unidos e em outros países.

Nos Estados Unidos, desde a época da colonização, muitos grupos de colonos enfatizaram a manutenção da paz e, desde modo, a valorização do consenso comunitário em detrimento do individualismo e do conflito formou a base da mediação “[...] além disso, muitos

colonos desenvolveram uma visão depreciativa do trabalho dos advogados, o que desencorajou o uso da via litigiosa.” (FALECK; TARTUCE, 2016, p.6)

No entanto, como destacam Sales; Sousa (2014), apenas na década de 1970, o estudo e a prática dos mecanismos de solução consensual de conflitos ganharam força nos Estados Unidos, quando o presidente da Suprema Corte dos Estados Unidos ressaltou a necessidade da utilização de tais mecanismos.

Em 1971, teve início um programa de mediação para conflitos entre cidadãos, com estudantes de direito atuando como mediadores para questões referentes a pequenos delitos. Em 1976, verifica-se, segundo Lília Maia de Moraes Sales e Mariana Almeida de Sousa (2014, p.380), uma crise na administração da Justiça e o descontentamento do povo como o Poder Judiciário, abrindo caminho para a implementação de meios alternativos de solução de conflitos.

Nesse contexto, o professor Frank Sander iniciou uma grande revolução na área da resolução de conflitos, trazendo a ideia de que os tribunais estatais não poderiam ter somente uma porta de recepção de litígios “[...], 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 [...]” (FALECK; TARTUCE, 2016, p.7)

As ideias de Sander tiveram o apoio da Suprema Corte dos Estados Unidos e de movimentos sociais e contribuíram para a disseminação da mediação comunitária, especificamente nas questões de direito de família. Nesse compasso, a mediação familiar passou a ser obrigatória em alguns estados americanos, gerando o movimento denominado *collaborative law* (advocacia colaborativa).

Na década de 1980, foi fundado o Programa de Negociação da *Harvard Law School* e reuniu acadêmicos de várias áreas do conhecimento, cujos estudos tinham por foco a negociação criativa para a resolução de problemas e encorajavam a mediação para assegurar que as negociações fossem mais criativas e eficientes.

A mediação também se desenvolveu na Grã-Bretanha, estimulada pelo movimento *Parents Forever*, que tinha por enfoque a composição de conflitos entre pais e mães separados e incentivou a fundação do primeiro serviço de mediação. A partir daí a prática da mediação expandiu-se por toda a Inglaterra, propagando-se pela Austrália e Canadá. “[...] A partir de Quebec engendrou-se a adaptação do instituto da mediação à língua francesa; na década de 70

foi trabalhada seriamente a mediação familiar, tendo a prática se enraizado sob o enfoque da interdisciplinaridade a partir de 1980.” (FALECK; TARTUCE, 2016, p.8)

Conforme Andrea Maia, Ângela Andrade Bianchi e José Maria Rossani Garcez (2019, p.49), o modelo norte-americano exerceu influência na difusão da mediação na América Latina. O primeiro país a adotar um programa nacional de mediação foi a Argentina, onde as faculdades de direito passaram a incorporar a mediação de conflitos como disciplina obrigatória dos cursos de graduação, transformando-o em instrumento amplamente conhecido entre os cidadãos daquele país. Outros países latino-americanos também lançaram mão da mediação, como modo de difundir o acesso à ordem jurídica.

Na Colômbia, uma lei aprovada no início da década de 1990, criou mecanismos para descongestionar o Poder Judiciário, prevendo a criação de centros de mediação, sob controle do Ministério da Justiça e também a mediação comunitária em que “[...] os juízes podiam eleger, de uma lista, os mediadores que atuariam gratuitamente, por equidade, em certos conflitos [...].” (FALECK; TARTUCE, 2016, p.9)

No Brasil, a mediação é utilizada desde 1824, com a Constituição Monárquica, que instituiu a atuação conciliatória do juiz de paz. Contudo, seguindo a tendência do resto da América Latina de utilização de métodos alternativos de solução de conflitos para facilitar o acesso à Justiça, a mediação ganhou maior espaço no Brasil a partir da década de 1990. A primeira iniciativa legislativa foi o Projeto de Lei nº 4.827/98⁶ “[...] tendo o texto inicial levado à Câmara uma regulamentação concisa, estabelecendo a definição de mediação e elencando algumas disposições a respeito [...].” (MAIA; BIANCHI; GARCEZ, 2019, p.50)

No decorrer do início do século XXI, observa-se, de acordo com Andrea Maia, Ângela Andrade Bianchi e José Maria Rossani Garcez (2019, p.50), um debate a respeito da reforma do sistema judiciário. A partir desse debate, verifica-se que o apoio à propagação do uso de métodos alternativos de solução de conflitos tem constituído parte da agenda do Ministério da Justiça.

A importância da mediação foi reconhecida por meio da Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que estabeleceu a implementação da mediação enquanto

⁶ “Tinha o escopo de institucionalizar e disciplinar a mediação como método de prevenção e solução consensual de conflitos. (RIBEIRO, 2011, p.181) Em 2002, esse Projeto foi aprovado pela Comissão de Constituição e Justiça e enviado ao Senado Federal, onde recebeu a denominação de PLC94.” (RIBEIRO, 2017, p.44)

política pública. Na esteira dessa Resolução, surgiram centros de mediação do Poder Judiciário nos tribunais estaduais. Tais centros, segundo o artigo 10 da supracitada Resolução devem:

[...] obrigatoriamente abranger setor de solução de conflitos pré-processual, setor de solução de conflitos processual e setor de cidadania, facultativa a adoção pelos Tribunais do procedimento [...] Nos Centros poderão atuar membros do Ministério Público, defensores públicos, procuradores e/ou advogados. (BRASIL, 2010, p.8)

Andrea Maia, Ângela Andrade Bianchi e José Maria Rossani Garcez (2019, p.50) chamam a atenção para o fato de que, além dos referidos centros, também surgiram na esteira da Resolução nº 125/2010 diversos projetos voltados para a sensibilização dos juízes a respeito da importância de se motivar as partes a buscar, quando adequado, a autocomposição. As principais instituições superiores de ensino passaram a oferecer a disciplina de Mediação em seus cursos de Direito, Psicologia e Negócios.

Em 2011 foi criada, segundo Andrea Maia, Ângela Andrade Bianchi e José Maria Rossani Garcez (2019, p.51), a Câmara de Mediação de Conflitos do Rio de Janeiro, que possui competência para a condução de casos envolvendo advogados e estagiários no exercício de suas funções. No ano seguinte, foi criada pela Secretaria de Reforma do Judiciário a Escola Nacional de Mediação e Conciliação (ENAM), para a capacitação de mediadores.

Em 2015, o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) instituiu o Pacto Nacional da Advocacia pelos Métodos Extrajudiciais de Solução de Conflitos. A propósito, como ressaltam Andrea Maia, Ângela Andrade Bianchi e José Maria Rossani Garcez (2019, p.51), a OAB contribuiu para a legitimação da mediação, apoiando sua divulgação e fomentando o uso dos mecanismos consensuais de solução de conflitos em âmbito nacional. Ainda em 2015, a mediação ganhou mais espaço, por meio da Lei de Mediação e do CPC.

Como enfatiza Débora de Bastos Sérgio (2016, n.p.), a Lei de Mediação destaca esse instituto como forma de solução de conflitos entre particulares e a respeito da autocomposição de conflitos na área da administração pública e o CPC coloca em evidência os mecanismos consensuais de pacificação dos conflitos, tendo por foco a mediação e seus princípios.

2.3. Princípios da Mediação

De acordo com Miguel Reale (1986, p.60), princípios constituem juízos fundamentais que servem de garantia de certeza a um conjunto de convicções, ordenadas em um sistema de conceitos referentes a certa porção da realidade. Também são denominados princípios

determinados proposições que, apesar de não evidentes, são assumidas como bases da validade de um sistema particular de conhecimentos, como seus pressupostos necessários.

Os princípios ou juízos fundamentais da mediação estão previstos na Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), no Código de Processo Civil (CPC) e na Lei nº 13.140/2015. Segundo a supracitada Resolução, os princípios da mediação consistem na: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia; respeito à ordem pública⁷ e às leis vigentes; empoderamento e validação. O Código de Processo Civil (CPC), no artigo 166, prevê os seguintes princípios da mediação: independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e decisão informada. Por sua vez, a Lei nº 13.140/2015, em seu artigo 2º e seus respectivos incisos estabelece que a mediação deverá ser orientada pelos seguintes princípios: imparcialidade do mediador; isonomia⁸ entre as partes; oralidade; informalidade; autonomia da vontade das partes; busca do consenso; confidencialidade e boa fé.

A partir da análise dos princípios da mediação na perspectiva dos três marcos normativos, Danilo Christiano Meira e Horácio Wanderlei Rodrigues (2017, p.104) observam que, alguns princípios são comuns a esses três marcos e outros estão presentes apenas em um. A multiplicidade de marcos normativos e a não coincidência dos princípios orientadores da mediação fazem com que os mediadores tenham dificuldade para saber quais princípios devem ser considerados no caso concreto e quais não. Os princípios da mediação adotados pelos referidos marcos normativos são mostrados na Tabela 2:

⁷ “De modo geral, é definida como o conjunto de instituições e regras destinadas a manter em um país o bom funcionamento dos serviços públicos, a segurança e a moralidade das relações entre particulares.” (MEIRA; RODRIGUES, 2017, p.119)

⁸ “Princípio segundo o qual todos são iguais perante a lei, não devendo ser feita qualquer distinção entre pessoas que se encontram em uma mesma situação.” (MEIRA; RODRIGUES, 2017, p.117)

Tabela 2: Comparativo dos princípios da mediação adotados pela legislação

Resolução n° 125/2010 Aplicável à mediação judicial	Código de Processo Civil Aplicável à mediação judicial realizada nos centros judiciários de mediação de conflitos	Lei n°13.140/2015 Aplicável à mediação judicial e à mediação extrajudicial
Confidencialidade	Independência	Imparcialidade do mediador
Decisão Informada	Imparcialidade	Isonomia entre as partes
Competência	Autonomia da vontade	Oralidade
Imparcialidade	Confidencialidade	Informalidade
Independência e autonomia	Oralidade	Autonomia da vontade das partes
Respeito à ordem pública e às leis vigentes	Informalidade	Busca do consenso
Empoderamento	Decisão informada	Confidencialidade
Validação		Boa-fé

Fonte: Adaptado de MEIRA; RODRIGUES (2017, p.105)

O princípio da confidencialidade previsto na Resolução n° 125/2010 relaciona-se ao dever de manter sigilo a respeito de todas as informações obtidas na sessão, exceto no caso de autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis em vigência.

O CPC, no parágrafo 1° do artigo 166 determina que a confidencialidade se estende a todas as informações produzidas no decorrer do procedimento e seu teor não poderá ser usado para um propósito diferente daquele previsto pela deliberação das partes.

Por sua vez, a Lei n°13.140/2015, em seu artigo 30, o qual inicia a seção sobre o princípio da confidencialidade, prevê que toda informação relacionada à mediação será confidencial em relação a terceiros, exceto se as partes decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou ainda necessária para se cumprir o acordo decorrente da mediação. E, o parágrafo 1° do artigo em questão estabelece que a confidencialidade constitui um dever do mediador, partes, prepostos, advogados, assessores técnicos e outras pessoas de sua confiança que participaram da mediação, atingindo:

- I - declaração, opinião, sugestão, promessa ou proposta formulada por uma parte à outra na busca de entendimento para o conflito;
 - II - reconhecimento de fato por qualquer das partes no curso do procedimento de mediação;
 - III - manifestação de aceitação de proposta de acordo apresentada pelo mediador;
 - IV - documento preparado unicamente para os fins do procedimento de mediação.
- (BRASIL, 2015a)

Os parágrafos 2º, 3º e 4º do artigo em tela, respectivamente preveem que: a prova apresentada em desacordo com o princípio da confidencialidade não será admitida em processo arbitral ou judicial; a confidencialidade não se aplica à informação referente à ocorrência de crime de ação pública; e não afasta o dever de as pessoas envolvidas na mediação prestarem informações à administração tributária após o término da mediação.

Por meio do princípio da confidencialidade, todas as informações colocadas no decorrer da mediação são sigilosas de forma que não se guarda registro do que foi dito durante as sessões. Desta forma, o juiz que homologará o termo de mediação apenas terá acesso a esse termo, não tomando conhecimento a respeito das motivações que levaram ao acordo. E “[...] o mediador não servirá de testemunha em juízo, nem atuará como advogado de qualquer das partes.” (GONÇALVES, 2017, n.p.)

A decisão informada está prevista na Resolução nº 125/2010 e no CPC. De acordo com a Resolução, esse princípio constitui o dever de manter informado o jurisdicionado em relação aos seus direitos e ao contexto no qual está inserido. O CPC apenas menciona tal princípio.

Jéssica de Almeida Gonçalves (2017, n.p.) destaca que, por meio da decisão informada, os mediados devem estar informados sobre os direitos que lhe são reconhecidos pela lei e a respeito de como funciona o procedimento de mediação. Segundo Danilo Christiano Meira e Horácio Wanderlei Rodrigues (2017, p.112), a decisão informada orienta dois comportamentos do mediador: este tem o dever de informar as partes sobre as regras da mediação, como por exemplo o dever de confidencialidade e de esclarecer as partes sobre os elementos que integram o conflito e os direitos que cada uma dessas partes possui.

O princípio da competência consta de forma explícita somente na Resolução nº 125/2010 e significa o dever do mediador de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial e capacitação na forma da referida Resolução⁹, observada a reciclagem obrigatória para formação continuada.

Porém, o princípio da competência se encontra de forma implícita no artigo 11 da Lei nº13.140/2015, segundo o qual: o mediador judicial deve possuir graduação pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e possuir capacitação em escola de formação de mediadores:

⁹ “O curso de capacitação é composto por duas etapas: módulo teórico e módulo prático (estágio supervisionado).” (BRASIL, 2016b, p.4)

[...] reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça. (BRASIL, 2015a)

Ainda no tocante à competência, Jéssica de Almeida Gonçalves (2017, n.p.) afirma que é necessário que o mediador possua conhecimentos técnicos acerca dos métodos de resolução de conflitos e habilidades para aplicar tais conhecimentos de maneira eficiente.

O princípio da imparcialidade, de acordo com a Resolução n° 125/2010, é o dever de agir sem favoritismo, preferência ou preconceito, garantindo que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado da mediação e nunca aceitando qualquer tipo de favor ou presente.

Esse princípio também está presente no CPC e na Lei n°13.140/2015, na qual é denominado de imparcialidade do mediador e está previsto no parágrafo único do artigo 5°:

A pessoa designada para atuar como mediador tem o dever de revelar às partes, antes da aceitação da função, qualquer fato ou circunstância que possa suscitar dúvida justificada em relação à sua imparcialidade para mediar o conflito, oportunidade em que poderá ser recusado por qualquer delas. (BRASIL, 2015b)

Abordando o princípio da imparcialidade, Jéssica de Almeida Gonçalves (2017, n.p.) afirma que tal princípio é indispensável em qualquer conflito, uma vez que contribui para preservar a credibilidade da mediação.

O princípio da independência está previsto na Resolução n° 125/2010 e no CPC Conforme a Resolução, a independência constitui o dever de agir com liberdade, sem qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão, caso não haja condições necessárias para seu bom andamento, além do dever de não redigir acordo ilegal ou inexecutável. Esse princípio é apenas mencionado no CPC.

Como o nome sugere, tal princípio estabelece que o mediador conduza o procedimento de composição consensual, sem a interferência das partes, procuradores, juízes e outros que venham a ter condutas incompatíveis com o ambiente de mediação. O mediador pode interromper, suspender ou se recusar a atuar na sessão de mediação e é desobrigado “[...] do dever redigir acordo ilegal ou que não possa ser cumprido.” (MEIRA; RODRIGUES, 2017, p.115)

Previsto somente na Resolução n° 125/2010, o princípio do respeito à ordem pública e às leis vigentes refere-se ao dever de velar para que o acordo entre as partes não viole a ordem pública e nem contrarie as leis vigentes.

Conforme Jéssica de Almeida Gonçalves (2017, n.p.) tal princípio limita a negociação das partes. No respeito à ordem pública, cada uma das partes tem o poder de decisão sobre suas vidas, mas devem respeitar a vida e o direito de terceiros. O respeito às leis vigentes, por sua vez, honra o princípio constitucional da legalidade¹⁰.

O empoderamento e a validação também estão previstos apenas na Resolução n° 125/2010. O primeiro princípio consiste no dever de motivar os interessados a aprenderem a melhor solucionarem seus conflitos futuros em função da experiência vivida na mediação. O segundo princípio implica o dever de estimular os interessados a perceberem-se reciprocamente como seres humanos que merecem atenção e respeito.

Segundo Danilo Christiano Meira e Horácio Wanderlei Rodrigues (2017, p.112), o empoderamento relaciona-se ao dever do mediador de estimular as partes a notarem a mediação enquanto uma experiência pedagógica, um aprendizado de como resolver conflitos de modo consensual e sem o auxílio do judiciário. De acordo com Jéssica de Almeida Gonçalves (2017, n.p.), o empoderamento faz com que as partes sejam capazes de solucionar seus próprios conflitos de forma que ambas considerem justa, isto é, as partes se empoderam das suas capacidades de negociação sobre seus problemas, adquirindo o poder de resolvê-los.

A validação, para Danilo Christiano Meira e Horácio Wanderlei Rodrigues (2017, p.120) é o princípio que melhor reflete a pretensão de superar o conflito pelo reestabelecimento da comunicação das partes e pelo entendimento das questões e dos interesses envolvidos. Através da validação, uma parte dá validade a que a outra parte diz. Embora não seja obrigatório que uma parte concorde com a outra, é preciso que ambas se entendam e se respeitem. Deste modo, o mediador auxilia as partes na validação, captando a mensagem da parte e repassando-a para a outra parte “[...] até que um se torne capaz de compreender e valorizar o outro sem interferência de terceiros.” (GONÇALVES, 2017, n.p.)

O princípio da oralidade é mencionado no CPC e na Lei n°13.140/2015. Como afirmam Danilo Christiano Meira e Horácio Wanderlei Rodrigues (2017, p.118), esse princípio se traduz no dever de o mediador conduzir o procedimento de forma a não prejudicar a interação verbal

¹⁰ “Ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei.” (BRASIL, 1988, art.5°, II)

entre as partes e procuradores. Nessa perspectiva, qualquer comunicação deve ser realizada preferencialmente através da voz.

A isonomia entre as partes consta apenas na Lei nº13.140/2015 e, segundo Jéssica de Almeida Gonçalves (2017, n.p.), encontra-se diretamente relacionada com o princípio da imparcialidade, uma vez que somente em um ambiente imparcial as partes serão tratadas de forma isonômica. Danilo Christiano Meira e Horácio Wanderlei Rodrigues (2017, p.117) enfatizam que a isonomia é compreendida como o dever do mediador de conduzir a sessão de mediação de maneira escrupulosa em relação às partes, sem qualquer preferência ou distinção.

O princípio da autonomia está previsto no CPC e na Lei nº13.140/2015, além de constar juntamente com o princípio da independência na Resolução nº 125/2010. O parágrafo 4º do artigo 166 do CPC estabelece que a mediação (assim como a conciliação) deverá ser regida pela livre autonomia dos interessados, inclusive no tocante à definição das regras procedimentais.

Danilo Christiano Meira e Horácio Wanderlei Rodrigues (2017, p.106) afirmam que o princípio da autonomia implica no fato de que a mediação só deverá ocorrer se as partes não demonstrarem desinteresse pelo procedimento da mediação¹¹ e que nenhuma parte é obrigada a permanecer nesse procedimento.¹²

Por fim, os princípios da busca do consenso e da boa-fé estão previstos somente na Lei nº13.140/2015. A busca do consenso é explicitada no parágrafo 1º do artigo 4º: “[...] O mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito.” (BRASIL, 2015a)

No entendimento de Danilo Christiano Meira e Horácio Wanderlei Rodrigues (2017, p.108), a busca do consenso pode ser interpretada a partir de duas perspectivas: a busca do entendimento dos fatos e dos direitos relevantes no conflito e a busca pelo acordo consentido mutuamente.

O princípio da boa-fé é uma regra de conduta que representa um dever de agir em conformidade com certos padrões de honestidade “[...] de forma a não frustrar a confiança depositada pela outra parte.” (MEIRA; RODRIGUES, 2017, p.107). De acordo com Jéssica de Almeida Gonçalves (2017, n.p.), a boa-fé aplicada à mediação, requer que todos os envolvidos

¹¹ “O autor deverá indicar, na petição inicial, seu desinteresse na autocomposição, e o réu deverá fazê-lo, por petição, apresentada com 10 (dez) dias de antecedência, contados da data da audiência.” (BRASIL, 2015b, art.334, §5º).

¹² “Ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação.” (BRASIL, 2015a, art.2º, §2º).

nesse procedimento ajam com a finalidade de pacificar o conflito, de modo que o acordo celebrado constitua resultado da vontade das partes.

Verificados os princípios que norteiam a mediação, passa-se a partir de agora à análise da aplicação prática do procedimento de mediação.

2.4. Aplicação da mediação

Antes de tratar da aplicação da mediação, é oportuna a abordagem de suas etapas. Segundo Augusto Tolentino P. Medeiros *et al.* (2009, p.7), tais etapas são: pré mediação; abertura; investigação do conflito; agenda; restabelecimento da comunicação; levantamento de alternativas; negociação e escolha de opções e fechamento.

Em relação à pré mediação ou fase preparatória, o mediador explica o procedimento, seus objetivos, limites e regras, ouve as partes com o objetivo de analisar sua adequação ao caso e dá oportunidade de se firmar o contrato de mediação, fixando seus termos. Na abertura, o mediador busca criar um ambiente favorável à comunicação e a uma relação de confiança, apresenta as partes (caso não se conheçam) e esclarece dúvidas. Durante a investigação do conflito, o mediador mapeia a situação e a relação entre as pessoas, realiza uma análise aprofundada do caso, com base em informações referentes aos mediandos e ao conflito e define os problemas (principal e secundários). Na fase denominada agenda, o mediador organiza a agenda de acordo com as prioridades em termos de importância e urgência; regula o tempo de cada sessão e o número necessário de encontros. O restabelecimento da comunicação consiste na busca, por parte do mediador, de tornar o diálogo possível e de construir uma relação pautada na colaboração. Na fase chamada levantamento de alternativas, o mediador orienta o diálogo a respeito das possibilidades de solução. A etapa de negociação e escolha de opções constitui a negociação e agilização da escolha das alternativas levantadas na fase anterior, realizadas pelos mediandos, sem interferência do mediador. O fechamento, por fim, implica a “[...] conclusão do procedimento e confecção do acordo.” (MEDEIROS *et al.*, 2009, p.8)

Considerando que a mediação é multidisciplinar, ela beneficia-se, segundo Augusto Tolentino P. Medeiros *et al.* (2009, p.8), de contribuições teóricas e de técnicas provenientes das áreas do Direito, da Psicologia, da Comunicação, entre outras. A escolha da técnica depende da etapa da mediação. Tal técnica pode ter por finalidade facilitar a comunicação entre as partes, ora propor opções, ora verificar a possibilidade dessas opções, etc. Entre as técnicas de mediação, os autores em questão destacam: a) escuta ativa; b) parafraseamento; c) formulação

de perguntas; d) resumo seguido de informações; e) *caucus*; f) *brainstorming* e g) teste de realidade.

A escuta ativa, também denominada escuta empática ou escuta dinâmica, de acordo com Juliana Ribeiro Goulart (2019, n.p.), constitui uma habilidade fundamental para o sucesso de uma mediação. A escuta ativa contribui para construir confiança e respeito entre as partes; permite que elas liberem suas emoções e reduzam tensões; encoraja a revelação de informações e cria um ambiente propício para a solução de conflitos. A escuta ativa é uma importante técnica a ser aplicada pelo mediador, o qual deve participar ativamente da conversa entre as partes, buscando ouvir atentamente as partes.

Ainda no que tange à escuta ativa, Luciana Amicuci Campanelli (2020, p.21) afirma que tal escuta deve ocorrer tanto do mediador para com as partes, bem como entre as próprias partes. Escutar a narrativa do outro consiste em um modo de demonstrar respeito. Somente assim o mediador terá condições de identificar as questões mais importantes, as emoções e a dinâmica do conflito, fazendo com que as intervenções do mediador sejam oportunas e eficientes.

O parafraseamento, conforme Augusto Tolentino P. Medeiros *et al.* (2009, p.8), consiste na técnica em que o mediador reformula a frase, sem alterar o sentido original, com o intuito de organizar, sintetizar e neutralizar seu conteúdo. Essa técnica é aplicada quando o mediador deseja que as partes vejam o conflito por outro ponto de vista. Trata-se de uma estratégia que contribui para que as partes vejam não apenas os pontos negativos do conflito (na qual a maioria costuma focar), buscando mudar a atenção para os pontos positivos do conflito. “[...] Além disso, a paráfrase pode ser utilizada para fazer com que uma parte compreenda melhor o que a outra quis dizer.” (CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM, 2019, n.p.)

Quanto à formulação de perguntas, Augusto Tolentino P. Medeiros *et al.* (2009, p.8) afirmam que o mediador faz perguntas com o propósito de obter as informações necessárias ao entendimento do conflito e também de possibilitar sua ressignificação e identificar soluções viáveis.

O resumo seguido de informações, por sua vez, é realizado pelo mediador para que este verifique as principais questões e interesses juntamente com as partes. Faz-se necessário que esse resumo não seja feito logo após a manifestação de somente uma das partes, pois, se dará a outra parte a impressão de que o mediador está endossando o ponto de vista apresentado. “[...] Esse resumo é de suma importância, uma vez que dá um norte ao processo de mediação e,

sobretudo, centraliza a discussão nos principais aspectos presentes [...]” (TRENTIN, 2012, n.p.)

O *caucus*¹³ refere-se, segundo Sandro Seixas Trentin (2012, n.p.), aos encontros em separado, promovidos pelo mediador, com as partes, sob confidencialidade. Apesar de que, de acordo com Carolina Lyra Ranieri (2017, n.p.), seja amplamente aplicada na mediação, a técnica do *caucus* encontra resistência por parte de alguns mediadores, pois, eles acreditam que, os encontros individuais estimulam a desconfiança entre as partes e compromete a boa comunicação e entendimento dos envolvidos, diminuindo o empoderamento deles diante do conflito. Mas, a aplicação ou não do *caucus* é critério subjetivo do mediador, ao qual cabe analisar a viabilidade dos encontros individuais de acordo com as necessidades dos envolvidos e a complexidade do caso.

[...] A controvérsia acerca de sua aplicabilidade não implica na definição de uma boa ou má mediação e tampouco determina, individualmente, o êxito do resultado mediativo [...]. Ela é apenas uma das técnicas à disposição do mediador que, eventualmente, pode se fazer útil para a construção de uma solução.” (RANIERI, 2017, n.p.)

O *brainstorming*¹⁴, segundo Augusto Tolentino P. Medeiros *et al.* (2009, p.8), é importante para incentivar a criatividade, quando as partes não conseguem por si, levantar alternativas. Essa técnica é aplicada primeiramente para gerar ideias sem críticas, isto é, dizer aquilo que vem à mente, sem pensar e, em seguida, analisar e selecionar as ideias mais valiosas.

Em relação ao teste de realidade, Luciana Amicuci Campanelli (2020, p. 23) destaca que, diante do conflito a tendência das partes é concentrar somente em seu mundo interior, deixando de perceber os acontecimentos à sua volta. Por esta razão, recomenda-se a aplicação do teste de realidade, o qual incentiva a parte a proceder com uma comparação do seu mundo interno com o mundo externo.

De acordo com Augusto Tolentino P. Medeiros *et al.* (2009, p.8) o mediador busca, por meio do teste de realidade, uma reflexão realista das partes a respeito das propostas apresentadas através de parâmetros objetivos. Nessa linha de pensamento, Luciana Amicuci Campanelli (2020, p. 20) afirma que tal teste possibilita ao mediador verificar se as partes têm

¹³ “Palavra originalmente utilizada para designar encontros individuais que ocorriam nas tribos indígenas da América do Norte.” (RANIERI, 2017, n.p.)

¹⁴ “Traduzido como ‘tempestade de ideias’, o *brainstorming* constitui uma dinâmica de grupo utilizada no âmbito da administração de empresas para solucionar problemas específicos, desenvolver novas ideias ou projetos e estimular a criatividade.” (SIGNIFICADOS, 2021, n.p.)

consciência da realidade e das consequências da mediação. É recomendável que esse teste seja realizado em sessão individual, para evitar constrangimento.

Luciana Amicuci Campanelli (2020, p. 21) destaca outra técnica de mediação: o *rapport*, termo francês que significa criar uma relação. Desta maneira, essa técnica tem por finalidade estabelecer a empatia com o outro, para facilitar a comunicação e a receptividade. Assim, algumas atitudes podem ser tomadas pelo mediador para assegurar *rapport* positivo com as partes, como chamar o mediandos pelo nome; sorrir e apertar a mão das pessoas com firmeza e fazer declaração de abertura simples e objetiva, de forma que todos os presentes possam compreendê-la e respeitar o tempo e a narrativa das partes.

Segundo Sandro Seixas Trentin (2012, n.p.), o *rapport* está associado ao grau de liberdade e precisão na comunicação e à qualidade do contato humano que se estabelece. De modo geral, essa técnica expressa a aceitação do mediador e a confiança no seu trabalho por parte dos mediandos.

Essas técnicas de mediação tendem a ser alinhadas à Comunicação Não-Violenta (CNV), abordagem que vem sendo difundida e utilizada nos mecanismos consensuais de solução de conflitos.

3. COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV): CONCEITO E ESTRATÉGIAS

A Comunicação Não-Violenta (CNV), de acordo com Carmem L. P. Quintana (2020, p.5), foi desenvolvida pelo psicólogo norte-americano Marshall Bertran Rosenberg (1934-2015), que trabalhou como orientador educacional em escolas e universidades na época do início da integração de alunos brancos e negros. E, em decorrência do preconceito e da discriminação racial, Marshall Rosenberg vivenciou um ambiente escolar hostil, levando-o a desenvolver um processo comunicativo para a solução de conflitos.

De acordo com o Centro de Comunicação Não Violenta (CNVC, 2006, p. 358), esse processo, denominado Comunicação Não-Violenta (CNV), foi desenvolvido em 1963 e logo levado a uma ampla base de indivíduos em várias cidades dos Estados Unidos. Para difundir de forma mais eficaz a CNV, Marshall Rosenberg fundou em 1984 o Centro para a Comunicação Não-Violenta (CNVC) e elaborou um material de pesquisa, incluído dois livros.

Ao longo do tempo, o CNVC tem contribuído para uma transformação social no modo de pensar, falar e agir, demonstrando como se comunicar de uma forma que inspire resultados compassivos, por meio de treinamento oferecido em várias partes do mundo. Esse treinamento é realizado através de instrutores certificados e apoiado por voluntários que auxiliam na organização de seminários, participam de grupos práticos e orientam a formação de novos grupos. “[...] O treinamento está ajudando a evitar e resolver conflitos em escolas, empresas, instituições de saúde, prisões, grupos comunitários e famílias [...]” (CENTRO DE COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA, 2006, p.357)

Segundo Marshall Rosenberg (2006, p.25), para utilizarmos a CNV, as pessoas com quem estamos nos comunicando não precisam conhecê-la ou ainda dispostas a se comunicar conosco de maneira compassiva. No entanto, se a motivação for apenas a de dar e a receber com compaixão, tendo por base os princípios da CNV, essas pessoas se unirão a nós no processo comunicativo e conseguiremos nos relacionar de modo compassivo. Em suma, a compaixão surge quando as pessoas se mantêm fiéis aos princípios e ao processo da CNV.

3.1. Conceito de Comunicação Não-Violenta (CNV)

A Comunicação Não-Violenta (CNV), de acordo com Marshall Rosenberg (2006, p.23), consiste em uma abordagem específica da comunicação (falar e ouvir), que busca ligar o indivíduo aos outros de tal forma que possibilita que a compaixão natural do ser humano

floresça. Tal abordagem emprega o termo “não-violência”, no mesma acepção atribuída pelo Mahatma Gandhi¹⁵.

A CNV tem por base as habilidades de linguagem e comunicação que contribuem para o fortalecimento da capacidade do indivíduo continuar humano, ainda que em condições adversas. A CNV auxilia a reformulação do modo pelo qual os indivíduos se comunicam. As palavras, em vez de constituírem reações automáticas e repetitivas, transformam-se em respostas conscientes, com base na consciência do que se está pensando, sentindo e desejando. “[...] Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática¹⁶ [...]” (ROSENBERG, 2006, p.24)

Para Marshall Rosenberg (2006, p.24), ao passo que a CNV substitui os velhos padrões de defesa, recuo ou ataque perante julgamentos e críticas, os indivíduos percebem suas intenções e relacionamentos por um enfoque novo. Nessa perspectiva, a resistência, a postura defensiva e as reações de violência são minimizadas. “[...] Quando nos concentramos em tornar mais claro o que o outro está observando, sentindo e necessitando em vez de diagnosticar e julgar, descobrimos a profundidade de nossa própria compaixão [...]” (ROSENBERG, 2006, p.24)

Desta maneira, a CNV constitui uma alternativa à chamada comunicação alienante da vida¹⁷, que afasta o ser humano de seu estado natural de compaixão e estimula a violência. Conforme Marshall Rosenberg (2006, p.43), um tipo de comunicação alienante é o emprego de julgamentos moralizadores, segundo os quais, as pessoas que não estão em consonância com nossos valores são erradas e malignas.

¹⁵ “Mohandas Karamchand Gandhi (1869-1948), conhecido como Mahattma (Grande Alma) foi líder da independência indiana e pacifista que lutou para cultivar a paz mundial, sensibilizando seus seguidores a conhecerem e a praticarem a não-violência, ou seja, ser pacífico, agir de forma livre, defendendo seus direitos em infringir os direitos dos outros.” (BRANDÃO, 2016, p.1)

¹⁶ “Empatia significa compreender respeitosamente o que o outro está vivenciando. (ROSENBERG, 2006, p.156) A empatia constitui uma atitude na qual devemos deixar de lado nossos pontos de vista e valores, para entrar no universo do outro sem preconceitos. Em certo sentido, a empatia consiste em colocar de lado nosso eu, o que pode ser feito apenas por uma pessoa que esteja suficientemente segura de que não se perderá no mundo do outro e que terá capacidade de voltar ao seu próprio mundo assim que o desejar.” (ROGERS, 1977, p.73)

¹⁷ “Originária de sociedades pautadas pela hierarquia e dominação, nas quais a população estaria sob o controle de um pequeno número de indivíduos (nobres, reis, etc.). Esse controle seria exercido com a finalidade de satisfazer o interesse desses indivíduos de que as massas sejam educadas para que tenham mentalidade semelhante à dos escravos.” (ROSENBERG, 2006, p.49)

Na raiz de grande parte ou talvez de toda violência - verbal, psicológica ou física, entre familiares, tribos ou nações -, está um tipo de pensamento que atribui a causa do conflito ao fato de os adversários estarem errados, e está a correspondente incapacidade de pensar em si mesmos ou nos outros em termos de vulnerabilidade - o que a pessoa pode estar sentindo, temendo, ansiando, do que pode estar sentindo falta, e assim por diante. (ROSENBERG, 2006, p.44)

Outro tipo de comunicação alienante apontado por Marshall Rosenberg (2006, p.45) é a negação da responsabilidade, por meio da expressão “ter de”, significando que em certas situações a pessoa tem de fazer algo, queira ou não. Tal expressão obscurece a responsabilidade do indivíduo por seus próprios atos. Outra expressão que favorece a negação da responsabilidade é a “fazer alguém sentir-se”, significando que “você me faz sentir culpado.” Nesse compasso, o autor em tela apresenta alguns exemplos de negação da realidade.

[...] forças vagas e impessoais (“Limpei meu quarto porque tive de fazê-lo”); nossa condição, diagnóstico, histórico pessoal ou psicológico (“Bebo porque sou alcoólatra”); ações dos outros (“Bati no meu filho porque ele correu para a rua”); ordens de autoridades (“Menti para o cliente porque o chefe me mandou fazer isso”); pressão do grupo (“Comecei a fumar porque todos os meus amigos fumavam”); políticas, regras e regulamentos institucionais (“Tenho de suspender você por conta dessa infração; é a política da escola”); papéis determinados pelo sexo, idade e posição social (“Detesto ir trabalhar, mas vou porque sou pai de família”); impulsos incontroláveis (“Fui tomado por um desejo de comer aquele doce”). (ROSENBERG, 2006, p. 46)

A negação da responsabilidade, isto é, a falta de consciência da responsabilidade do indivíduo por seus próprios pensamentos, comportamentos e sentimentos faz com que esse indivíduo se torne perigoso, uma vez que, de acordo com Marshall Rosenberg (2006, p.46), aceite de modo subserviente qualquer ordem ou decreto, mesmo que sejam desumanos.

O supracitado autor ainda aponta outra forma de comunicação alienante: aquela relacionada à ideia de que determinadas atitudes merecem recompensa ou punição. Essas atitudes pressupõem “maldade” da parte das pessoas que têm determinados tipos de comportamento e demanda punição para fazer com que se arrependam ou se corrijam. “[...] Acredito ser do interesse de todos que as pessoas mudem não para evitarem punições, mas por perceberem que a mudança as beneficiará.” (ROSENBERG, 2006, p.48)

Marshall Rosenberg (2006, p.25) ainda afirma que desenvolveu a CNV como uma forma de fazer com que se brilhasse a luz da consciência, tendo por finalidade a compaixão no sentido de entregar-se de coração. E, para chegar a essa entrega, a CNV utiliza algumas estratégias.

3.2. Estratégias da Comunicação Não-Violenta (CNV)

A Comunicação Não-Violenta (CNV), de acordo com Marshall Rosenberg (2006, p.25) possui quatro estratégias, também denominadas componentes: observação; sentimento; necessidades e pedido.

3.2.1 Observação

A observação consiste em uma importante estratégia da CNV, em que a pessoa deseja expressar a outra como ela está, de forma clara e honesta. Porém, é preciso separar observação de avaliação, pois, do contrário, “[...] diminuimos a probabilidade de que os outros ouçam a mensagem que desejamos transmitir. Em vez disso, é provável que eles a escutem como crítica e, assim, resistam ao que dizemos.” (ROSENBERG, 2006, p.52-53).

Para maior entendimento, são demonstrados na Tabela 3, exemplos de observação com avaliação associada e exemplos de observação isenta de avaliação.

Tabela 3: Observação com/sem avaliação

Comunicação	Exemplo de observação com avaliação associada	Exemplo de observação isenta de avaliação
Usar o verbo ser sem indicar que a pessoa que avalia aceita a responsabilidade pela avaliação.	Você é generoso demais.	Quando vejo você dar para os outros todo o almoço, acho que você está sendo generoso.
Usar verbos de conotação avaliativa.	João vive deixando as coisas para depois.	João só estuda na véspera das provas.
Implicar que as inferências de uma pessoa sobre os pensamentos, sentimentos, intenções ou desejos de outra são as únicas possíveis.	O trabalho dela não será aceito.	Acho que o trabalho dela não será aceito. Ela disse que o trabalho dela não seria aceito.
Confundir previsão com certeza.	Se você não fizer refeições balanceadas, sua saúde ficará prejudicada.	Se você não fizer refeições balanceadas, temo que sua saúde fique prejudicada.
Não ser específico a respeito das pessoas a quem se refere.	Os estrangeiros não cuidam da própria casa.	Não vi aquela família estrangeira da outra rua limpar a casa.
Usar palavras que denotam habilidade.	Zequinha é péssimo.	Em vinte partidas, Zequinha não marcou nenhum gol.
Usar advérbios e adjetivos de maneiras que não indicam que se	Carlos é feio.	A aparência de Carlos não me atrai.

Fonte: Adaptado de ROSENBERG (2006, p.55-58).

3.2.2 Sentimento

De acordo com Marshall Rosenberg (2006, p.78), para que a pessoa se conecte, se comunique mais facilmente com os outros, é preciso que ela desenvolva um vocabulário de sentimentos, usando palavras relacionadas a emoções específicas em vez de palavras vagas ou genéricas. Geralmente, os sentimentos não são expressos de modo claro quando a palavra “sentir” é seguida de: a) como que, como, como se; b) eu, ele, eles, isso, etc. e c) nomes ou palavras referentes a pessoas. Na perspectiva da CNV, é importante distinguir “[...] o que sentimos e o que pensamos que somos e [...] o que sentimos e o que achamos que os outros reagem ou se comportam a nosso respeito.” (ROSENBERG, 2006, p.77)

3.2.3 Necessidades

Esta terceira estratégia se refere, segundo Marshall Rosenberg (2006, p.83), ao reconhecimento das necessidades que estão por trás dos sentimentos, isto é, de que modo a mensagem foi recebida. Quando uma pessoa se comunica de forma negativa, tem-se quatro opções de como receber tal mensagem: culpar a si mesmo; culpar os outros; perceber nossos sentimentos e necessidades; perceber os sentimentos e necessidades ocultos na mensagem negativa da outra pessoa.

Em relação a essas opções: culpar a si mesmo significa aceitar o julgamento da outra pessoa, o que pode prejudicar a autoestima e conduzir a sentimentos de culpa e vergonha; culpar os outros pode gerar um sentimento de raiva; a percepção dos próprios sentimentos e necessidades possibilita a conscientização de que o sentimento de mágoa decorre da necessidade de que nossos esforços sejam reconhecidos e; ao receber uma mensagem negativa, a pessoa tem a opção de focar “[...] para a consciência dos sentimentos e necessidades da outra pessoa, tais como expressos naquele momento [...].” (ROSENBERG, 2006, p.84)

Para Marshall Rosenberg (2006, p.87-88), quando as pessoas conversam a respeito do que necessitam, ao invés de falarem do que está errado com as outras, aumenta a possibilidade de buscar formas de atender às necessidades de todos. Entre essas necessidades, o autor em questão destaca: a) autonomia (escolher seus próprios sonhos, objetivos e valores); b) celebração (celebrar a vida, os sonhos realizados, etc.); c) integridade (autenticidade, autovalorização, criatividade, etc.); d) interdependência (aceitação, apoio, calor humano, confiança, respeito, segurança emocional); e) lazer (diversão, riso); f) comunhão espiritual

(inspiração, paz) e g) necessidades físicas (alimento, abrigo, água, proteção contra qualquer tipo de ameaça).

Segundo Marshall Rosenberg (2006, p.91), para que tenha plena consciência de que não pode satisfazer às suas necessidades às custas dos outros, ou seja, para que atinja o estágio da libertação emocional, o ser humano passa pelo estágio da escravidão emocional, em que acredita ser responsável pelos sentimentos dos outros e pelo estágio ranzinza, em que o indivíduo recusa a admitir que se importa com os sentimentos e necessidades da outra pessoa.

3.2.4 Pedido

O pedido se refere ao fato de que quando as necessidades do indivíduo não são atendidas, ele pede que sejam apresentadas opções que possam satisfazer suas necessidades. Para que o indivíduo expresse seus pedidos de maneira que os outros estejam dispostos a responder às suas necessidades de forma compassiva, é preciso usar uma linguagem positiva. Além disso, faz-se necessário “[...] evitar frases vagas, abstratas ou ambíguas e formular nossas solicitações na forma de ações concretas que os outros possam realizar [...]” (ROSENBERG, 2006, p.116)

Ainda no que se relaciona ao pedido, este é percebido com exigência no momento em que os ouvintes acreditam que serão culpados ou punidos se não os atenderem. Mas, tendo em vista a CNV, é importante “[...] ajudar os outros a confiar em que estamos fazendo um pedido, e não uma exigência, se indicarmos nosso desejo de que eles nos atendam somente se puderem fazê-lo de livre vontade [...]” (ROSENBERG, 2006, p.136)

De acordo com Marshall Rosenberg (2006, p.136), o objetivo da CNV não é mudar o comportamento das pessoas para obter o que desejamos, mas, sim criar relacionamentos com base na honestidade e empatia, que atenderão às necessidades de todos.

O autor em questão ainda ressalta que a CNV pode ser utilizada nas mais variadas situações, inclusive nas disputas e conflitos de toda natureza. Nesse sentido, a partir de agora passa-se a analisar a importância da CNV na solução de conflitos através da mediação.

4. IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNV) NA MEDIAÇÃO

O procedimento de mediação, como destacam Linara Silva e Maurício Nedeff Lângaro (2014, p.11), é pautado pelo diálogo e, nessa perspectiva, busca criar um espaço de comunicação, de expressão dos sentimentos e emoções vivenciados e que serão considerados na elaboração do acordo. Desta forma, a mediação tem como pressuposto a intersubjetividade, isto é, um processo de deliberação e integração social voltado para a consensualidade. Nessa linha de pensamento, Débora França e Charles César Couto (2021, p.128) ressaltam que a mediação busca facilitar o diálogo, com a finalidade de solucionar mais rapidamente o conflito.

No entanto “[...] para que se alcance êxito nas sessões de mediação é fundamental que se observe o tipo de comunicação que se está realizando e priorizando.” (SILVA, LÂNGARO, 2014, p.11). Por meio dessa afirmação Linara Silva e Maurício Nedeff Lângaro (2014, p.11) chamam a atenção para o fato de que é comum nos procedimentos de mediação, os envolvidos manifestarem sentimento de revolta, ódio e incompreensão, dificultando a construção de consensos. Se os mediadores, que possuem apenas a comunicação como forma de intervenção, não administrarem essas manifestações, a mediação pode se transformar em um campo de batalha, perdendo-se a essência de seu propósito.

Em um ambiente de mediação no qual se observa que as partes estão utilizando termos ofensivos e se comportando de forma inadequada, é preciso, segundo Débora França e Charles César Couto (2021, p.130) implementar no procedimento de mediação um conjunto de técnicas e métodos voltados para a questão do diálogo, da empatia e da maneira adequada de relacionamento e de comunicação com o outro.

Uma das técnicas que possibilitam a melhoria na compreensão das partes é a Comunicação Não-Violenta (CNV) que, como foi visto, é uma poderosa ferramenta de auxílio na criação de relacionamentos pautados pela compreensão e empatia. De acordo com Linara Silva e Maurício Nedeff Lângaro (2014, p.13), o papel da CNV no procedimento de mediação é contribuir para que as partes elaborem juntas acordos, mediante o diálogo, possibilitando a solução do conflito de forma pacífica.

Débora França e Charles César Couto (2021, p.133) destacam que, na condição de instrumento da mediação, a CNV procura auxiliar no esclarecimento dos fatos, possibilitando melhor compreensão dos elementos geradores de conflitos e danos. Assim, torna-se viável a reflexão dos indivíduos sobre sua responsabilidade na solução do conflito. A CNV também é capaz de absorver empaticamente os aspectos que perturbam a outra parte.

Nessa direção, Linara Silva e Maurício Nedeff Lângaro (2014, p.13) enfatizam que a utilização da CNV no procedimento de mediação permite o desenvolvimento de uma percepção cooperativa da realidade, com o intuito de favorecer as relações sociais e de estabelecer um senso comum de compaixão e empatia que seja capaz de satisfazer a necessidade das partes no conflito.

Na perspectiva da CNV, o mediador deverá conduzir o procedimento auxiliando as partes a utilizarem, na prática, as estratégias da CNV – observação; sentimento; necessidades e pedido -, sem que tais partes tenham que necessariamente entender a lógica dessas estratégias. Desta forma:

[...] o mediador procurará entender, em especial, quais são os sentimentos e as necessidades das partes e conduzirá o processo para que cada mediando conecte-se empaticamente com as necessidades do outro e chegue a um possível acordo. Contudo é importante lembrar que o acordo nem sempre será estabelecido na mediação. Ainda assim, nesses casos, a mediação poderá ter sido frutífera. (SILVA, 2020, p. 49)

No tocante à observação, primeira estratégia da CNV, Anne Gil Batista *et al.* (2016, p.12) chamam a atenção para o fato de que, em uma situação de conflito, é normal que as partes se comuniquem de forma avaliadora, cada qual julgando as condutas e atitudes da outra. O julgamento é prejudicial para uma boa comunicação. Observar sem avaliar faz com que as partes passem a se comunicar com as observações da realidade exatamente como ela é, sem que tais observações sejam acompanhadas de julgamentos ou avaliações. “[...] Esta é uma das habilidades que também o mediador deve praticar durante uma mediação.” (BATISTA *et al.*, 2016, p.12)

Luciana Amicuci Campanelli (2020, p.20) afirma que o mediador deve realizar a escuta ativa somente observando as partes e suas narrativas, separando observação da avaliação, pois, julgamentos e juízos de valor não são compatíveis com a mediação e violam o princípio da imparcialidade. Tal separação é fundamental para uma mediação eficiente.

Nessa linha de raciocínio, Luana Bruzasco (2020, n.p.) destaca que, observar significa olhar para a situação de forma neutra, sem julgamentos, guardando sua opinião para si ou para manifestá-la no momento apropriado. Em um procedimento de mediação em consonância com os princípios da CNV, uma parte deve observar as questões da outra, evitando fazer julgamentos ou juízo de valor sobre tais questões. A observação deve ser totalmente fiel à realidade.

Tomando como exemplo uma mediação de conflito familiar referente à guarda dos filhos, Luana Bruzasco (2020, n.p.) ressalta a importância de as partes olharem para a opção do

outro, buscando evitar julgamentos e visualizar somente o caso concreto (a definição da guarda). Essa atitude de observar sem avaliar possibilitará o encontro de uma alternativa viável para ambas as partes.

Tendo em vista uma mediação pautada pela CNV, ao invés de falas como: “Você sempre atrasa”, deve-se falar: “Nas últimas 3 vezes que combinamos um horário, você chegou 30 minutos depois, lembrando que “[...] observar é descrever o que aconteceu, exatamente como aconteceu, sem julgar.” (BRUZASCO, 2020, n.p.)

Ainda no tocante à observação, segundo Linara Silva e Maurício Nedeff Lângaro (2014, p.13), o emprego adequado da CNV na mediação leva os indivíduos a criarem condições para solucionarem seus conflitos, de modo pacífico e consensual, sem que seja preciso recorrer à interferência de instâncias superiores. Entretanto, se esses indivíduos fizerem observações associadas à avaliação e ao julgamento, será preciso recorrer às instâncias superiores de forma que estas determinem o que seja certo ou errado.

Em relação ao sentimento, segunda estratégia da CNV, Luana Bruzascos (2020, n.p.) destaca que não é tarefa simples desenvolver um vocabulário de sentimentos para manifestar de modo claro quanto às emoções sentidas em certas conversas. Nesse sentido:

Nosso repertório de palavras para rotular os outros costuma ser maior do que o vocabulário para descrever claramente nossos estados emocionais. Passei 21 anos em escolas americanas e, durante todo esse tempo, não me lembro de ninguém ter me perguntado como eu estava me sentindo. Os sentimentos simplesmente não eram considerados importantes [...]. (ROSENBERG, 2006, p.73)

Anne Gil Batista *et al.* (2016, p.12) observam que a expressão dos sentimentos no contexto social em que vivemos, não fomos educados para expressar nossos sentimentos, pois, tal expressão é tradicionalmente associada à fragilidade. E, se a pessoa está contente, logo outra busca lhe desestimular com palavras desencorajadoras.

Mas, no interior do procedimento de mediação, a expressão tem se revelado uma peça fundamental, pois, em uma situação de conflito, a falta de expressão de sentimentos dificulta a compreensão e tende a agravar a situação. Não obstante o desencorajamento social para não expressão de sentimentos “[...] o mediador ou os mediadores devem zelar para que tal prática aconteça.” (BATISTA *et al.*, 2016, p.13)

Tomando como exemplo um caso fictício de conflitos entre irmãos, Anne Gil Batista *et al.* (2016, p.13) destacam a atitude do mediador de fazer com que um dos irmãos expressassem seus sentimentos de tristeza pela perda do vínculo entre eles.

Segundo Luana Bruzasco (2020, n.p.), a expressão de sentimentos é importante para que as partes consigam fluir bem na mediação do conflito. Assim, nomear os sentimentos presentes nesse ambiente de mediação pode facilitar a solução do conflito de forma consensual.

Quanto às necessidades, terceira estratégia da CNV, a tendência das pessoas é apontar erros no comportamento dos outros, ao invés de expressarem suas necessidades e interesses mais importantes. “[...] Não seria exagero afirmar que exagero afirmar que vivemos para satisfazer as nossas necessidades e interesses. Contudo, muitas vezes tais necessidades não estão claras para os envolvidos num conflito.” (BATISTA *et al.*, 2016, p.14)

Para a construção de uma comunicação mais empática e equilibrada, é preciso, segundo Luana Bruzasco (2020, n.p.), que se reconheça a necessidade de cada pessoa e o que está oculto por trás de cada fala ou atitude. Mais uma vez, tomando como exemplo uma mediação de conflito familiar referente à guarda dos filhos, a autora em tela afirma que é importante que cada uma das partes esclareça as razões que a levou a propor determinado tipo de guarda e quais necessidade que pensa que serão atendidas.

De acordo com Anne Gil Batista *et al.* (2016, p.14), a mediação requer uma atitude voltada para o reconhecimento e manifestação das diversas necessidades presentes no caso, buscando suas satisfações.

O pedido, quarta estratégia da CNV, é consequência das observações, sentimentos e das necessidades. Conforme Luana Bruzasco (2020, n.p.), quando consegue expressar o que observa, sente e necessita, a pessoa faz um pedido de maneira clara e objetiva, com o objetivo de satisfazer suas necessidades. Batista *et al.* (2016) destacam que o pedido constitui o momento em que o mediador auxiliará aqueles que as partes conflitantes formulem seus pedidos, tendo em vista o atendimento de suas necessidades e interesses.

Retomando mais uma vez o mencionado conflito familiar, Luana Bruzasco (2020, n.p.) destaca que o pedido seria para que a outra parte refletisse sobre a situação e considerasse mudar de posicionamento em relação à forma de guarda. A supracitada autora enfatiza que o pedido deve ser objetivo e não pode ser uma exigência.

Nesse sentido Luana Bruzasco (2020, n.p.) apresenta alguns exemplos de pedidos que possibilitam que as partes entrem em acordo a respeito da definição de guarda: “[...] ‘Você poderia conversar em tom mais baixo?’; ‘Você poderia combinar um horário e chegar no horário marcado?’; ‘Você poderia deixar que eu passasse os sábados até as 17h com nosso filho? [...]’ (BRUZASCO, 2020, n.p.)

A partir da análise da aplicação da CNV no procedimento de mediação, Anne Gil Batista *et al.* (2016, p.15) afirmam que tal procedimento obtém êxito quando as partes, após retirarem de suas falas avaliações e julgamentos, conseguem manifestar os seus sentimentos e necessidades e formularem seus pedidos com a finalidade de satisfazer seus interesses e, então, construir soluções duradouras para seus conflitos.

O panorama desenhado até aqui também pode ser corroborado com a consonância das estratégias da CNV com os princípios da mediação. Nos moldes descritos outrora, a decisão informada, que constitui o dever de manter informado o jurisdicionado em relação aos seus direitos e ao contexto no qual está inserido, beneficia-se do processo comunicativo que foca em CNV. A imparcialidade guarda relação com a evitação de julgamentos e também com a forma de agir sem preferências ou preconceitos. A autonomia das partes e o empoderamento podem ser reforçados com a busca, na CNV, pela autenticidade do pedido dos envolvidos. A validação pode contribuir para a construção de um contexto acolhedor e, portanto, mais propício à colaboração. A oralidade, por sua vez, constitui na condução da mediação de modo a não prejudicar a interação verbal entre as partes. A isonomia se relaciona ao dever do mediador de conduzir o procedimento sem preferência ou distinção. A busca do consenso entre as partes tem por objetivo o entendimento e o consenso entre as partes. Por fim, a boa-fé está associada ao dever de agir com determinados padrões de honestidade.

Com efeito, a sintonia entre princípios fundantes da mediação e da CNV permite afirmar, em abstrato, o potencial dessa estratégia para favorecer a efetividade dos propósitos da gestão e da solução mediada de conflitos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação, como foi visto, consiste em uma forma de abordagem consensual de conflitos que tem sido praticada desde tempos remotos tanto pelas sociedades orientais, quanto pelas sociedades ocidentais e, na atualidade constitui objeto de uma legislação específica.

Tal abordagem é realizada por um mediador, isto é, um indivíduo isento e capacitado, cuja atuação tem por finalidade facilitar a comunicação entre os envolvidos em um determinado conflito, para que eles possam solucioná-lo de forma pacífica. Esse mediador pode ser escolhido por um juiz, no caso da mediação judicial, ou pelas partes, a exemplo da mediação extrajudicial.

Para cumprir sua finalidade, a mediação possui princípios definidos em marcos normativos e, como foi visto, alguns princípios estão presentes em um marco normativo, mas, ausente no outro. Tais princípios, como confidencialidade; imparcialidade; independência; oralidade; competência; entre outros, orientam atitudes e comportamentos do mediador e das partes, tendo em vista a solução consensual e pacífica do conflito.

Também foi visto que, na prática, a mediação pode ser aplicada por meio de técnicas oriundas das mais diversas áreas do conhecimento. Essas técnicas buscam contribuir para criar um ambiente favorável à solução de conflitos e constituem: a escuta ativa; o parafraseamento; a formulação de perguntas; o resumo seguido de informações; o *caucus* ou encontro em separado com as partes; o *brainstorming* ou tempestade de ideias; o teste de realidade e o *rapport*, que significa criar uma relação.

Essas técnicas, na atualidade tendem a se alinhar à Comunicação Não-Violenta (CNV), processo desenvolvido por um psicólogo norte-americano na década de 1960 e que vem contribuindo para transformações no comportamento humano, por meio de uma forma de comunicação que gere resultados compassivos, constituindo-se como opção à comunicação alienante, que afasta a compassividade e motiva a violência.

Com o intuito de atingir tal compassividade, a CNV utiliza quatro: a observação sem avaliação e julgamentos; a expressão clara e objetiva dos sentimentos; ao reconhecimento das necessidades ocultas nos sentimentos e o pedido, decorrente das estratégias anteriores.

Ainda foi visto que a aplicação da CNV na mediação se justifica pelo fato de que é necessário criar um espaço adequado de comunicação, pois, nesse procedimento é comum as partes manifestarem sentimento de revolta e ódio e que constitui um obstáculo ao consenso. Assim, a CNV busca possibilitar, no procedimento de mediação, promover o senso comum e a empatia, através das suas estratégias.

Nesse compasso, a observação é aplicada na mediação com o intuito de evitar avaliações e julgamentos, nocivos à boa comunicação; o sentimento, que deve ser manifestado de modo claro e objetivo; as necessidades, que devem ser expressas e reconhecidas para que se estabeleça uma comunicação pautada pela empatia e equilíbrio; e o pedido, o qual deve ser formulado de modo a atender as necessidades e os interesses das partes.

Por meio da análise da utilização da CNV na mediação, constatou-se que suas estratégias podem ser disponibilizadas para potencializar a resolução de conflitos através da mediação. Deste modo, confirma-se a hipótese formulada a partir da questão problema: a comunicação não-violenta pode oferecer estratégias para otimização da mediação de conflitos?

Nesse sentido, verificou-se que a decisão informada tem por finalidade manter os mediandos informados acerca de seus direitos e do procedimento de mediação. A imparcialidade consiste no dever de agir sem preferência, favoritismo ou preconceito. A autonomia das partes se refere à liberdade dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras da mediação. A validação permite que uma parte dê validade a que a outra diz. A oralidade busca conduzir a mediação de forma a não prejudicar a interação verbal entre as partes. A isonomia constitui o dever do mediador de conduzir o procedimento de mediação sem distinção ou preferência. A busca do consenso tem por objetivo o entendimento e o consenso entre as partes, visando facilitar a solução do conflito. A boa-fé, por fim, está relacionada ao dever de agir com honestidade.

Mediante essa constatação, também se atinge o objetivo geral desta monografia. E, pela realização da abordagem da história da mediação; de seus princípios; das estratégias da CNV e de contribuição para otimizar a mediação, ficam atingidos os objetivos específicos.

Pode-se concluir que a CNV contribui para a construção da solução consensual e pacífica de conflitos no interior do procedimento de mediação, através de atitudes, falas e comportamentos voltados para a não-violência.

Tendo em vista a importância da CNV na mediação, a qual tem sido objeto de discussão da literatura jurídica e de legislação específica, busca-se em trabalhos futuros realizar uma pesquisa mais detalhada acerca dessa interlocução para o aperfeiçoamento das estratégias para a solução mediada de conflitos.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma de. Novos desafios de acesso à justiça: novas perspectivas decorrentes de novos processos de resolução de disputas. SILVA, Luciana Aboim Gonçalves da (Org.). **Mediação de conflitos**. São Paulo: Atlas, 2013.

BATISTA, Anne Gil *et al.* **Mediando conflitos na Faculdade Batista de Minas Gerais: uma contribuição para a transformação das relações humanas**, 2016. Disponível em:<<http://periodicos.redebatista.edu.br/index.php/RJ/article/download/213/159>>. Acesso em: 08 ago.2021.

BERTOLDI, Márcia Rodrigues; OLIVEIRA, Olga Maria Boschi Aguiar de. **Manual Metodológico para o Projeto de Pesquisa no Direito**. Pelotas - RS: Universidade Federal de Pelotas, 2019. Disponível em:<<https://wp.ufpel.edu.br/ppgd/files/2019/10/Manual-Projeto-de-Pesquisa-vers%C3%A3o-final.pdf>>. Acesso em: 05 jul.2021.

BORTOLOTTI, Karen. **Metodologia da Pesquisa**. Rio de Janeiro: SESES, 2015.

BRAGANÇA, Fernanda; SOUZA, Carla Faria de. As etapas de institucionalização da mediação no Brasil. **Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos**, v.3, n.1, 2017. Disponível em:<<https://www.indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/viewFile/1946/pdf>>. Acesso em: 07 jul.2021.

BRANDÃO, Luana. **Dia da Não Violência lembra os princípios básicos das práticas do respeito, tolerância e generosidade com o outro**, 2016. Disponível em:<<https://www7.bahiana.edu.br:8443/jspui/bitstream/bahiana/198/1/Dia%20da%20n%C3%A3o%20viol%C3%Aancia.pdf>>. Acesso em: 05 ago.2021.

BRASIL. Ministério da Justiça. Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil. **Manual de Mediação de Conflitos para Advogados**. Brasília, 2014.

BRASIL. Poder Judiciário. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Emenda 2, de 8 de março de 2016**. Disponível em:<https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/81592/2016_emenda0002_cnj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 10 jul.2021.b

BRASIL. Poder Judiciário. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Justiça em Números**, 2020. Disponível em:<<https://www.ibet.com.br/wp-content/uploads/2020/10/CNJ-2020.pdf>>. Acesso em: 05 jul.2021.

BRASIL. Poder Judiciário. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Manual de Mediação Judicial**, 2016a.

BRASIL. Poder Judiciário. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Resolução nº125, de 29 de novembro de 2010**. Disponível em:<<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 07 jul.2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Constituição da República Federativa de 1988**. Código de Processo Civil. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 11 jul.2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 07 jul.2021. (b)

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm>. Acesso em: 07 jul.2021. (a)

BRUZASCO, Luana. **Como aplicar comunicação não violenta em conflitos familiares**, 2020. Disponível em:< <https://www.luanabruzasco.com/post/como-aplicar-comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta-em-conflitos-familiares>>. Acesso em: 08 ago.2021.

CÂMARA DE CONCILIAÇÃO. **Qual a diferença entre a Mediação Judicial e a Mediação Extrajudicial?** 2020. Disponível em:< <https://www.camaradeconciliacaodesc.com.br/mediacao-judicial-e-a-mediacaoextrajudicial/>>. Acesso em: 07 jul.2021.

CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM (CCMA). **Mediação familiar**: uma nova forma de resolver conflitos, 2019. Disponível em:< <http://ccmamgbrasil.com.br/site/mediacao-familiar-5-dicas-eficazes/>>. Acesso em: 02 ago.2021.

CAMPANELLI, Luciana Amicucci. **Aspectos gerais da mediação e da conciliação**, 2020. Disponível em:< https://www.2rirp.com.br/artigo_2rirp_luciana.pdf>. Acesso em: 03 ago.2021.

CENTRO DE COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA (CNVC). Sobre o CNVC e a CNV. In: ROSENBERG, Marshall Bertran. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução de Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Introdução histórica e modelos de mediação**, 2016. Disponível em:< <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/06/Introducao-historica-e-modelos-de-mediacao-Faleck-e-Tartuce.pdf>>. Acesso em: 08 jul.2021.

FRANÇA, Débora Leão; COUTO, Charles Cesar. Comunicação Não-Violenta (CNV) na mediação. **Revista Fatividade**, n.22, 2021. Disponível em:< <https://fatividade.com.br/portal/revista/?b5-file=14087&b5-folder=14063>>. Acesso em: 06 ago.2021.

GONÇALVES, Jéssica de Almeida. Princípios da mediação de conflitos civis. **Âmbito Jurídico**, 2017. Disponível em:< <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/principios-da-mediacao-de-conflitos-civis/>>. Acesso em: 11 jul.2021.

GOULART, Juliana Ribeiro. O papel da escuta ativa na comunicação e nos processos de negociação e mediação. **Migalhas**, 2019. Disponível em:< <https://www.migalhas.com.br/depeso/291940/o-papel-da-escuta-ativa-na-comunicacao-e-nos-processos-de-negociacao-e-mediacao>>. Acesso em: 01 ago.2021.

MAIA, Andrea; BIANCHI, Ângela Andrade; GARCEZ, José Maria Rossani. Origens e norteadores da mediação de conflitos. ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (Coords.). **Mediação de conflitos**. Para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: Juspodivm, 2019.

MEDEIROS, Augusto Tolentino P. de. *et al.* **Cartilha de mediação**. Belo Horizonte: Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), 2009.

MEIRA, Danilo Christiano Antunes; RODRIGUES, Horácio Wanderlei. O conteúdo normativo dos princípios orientadores da mediação, **R. Jur. UNI7**, Fortaleza, v. 14, n. 2, p. 101-123, jul.-dez. 2017. Disponível em:< <https://periodicos.uni7.edu.br/index.php/revistajuridica/article/view/497/369>>. Acesso em: 20 jul.2021.

MONTEIRO, Amanda Sanderi. **Os mecanismos de solução de conflitos: uma Justiça satisfatória?** 2017. Disponível em:< <https://www.imed.edu.br/Uploads/AlumniReunions/AMANDA%20SANDERI%20MONTEIRO.pdf>>. Acesso em: 07 jul.2021.

QUEIROZ, Rafael Pereira de. O conflito e seus meios de resolução. **Jus**, 2019. Disponível em:< <https://jus.com.br/artigos/77206/o-conflito-e-os-seus-meios-de-resolucao>>. Acesso em: 06 jul.2021.

PERPÉTUO, Rafael Silva *et al.* Os métodos adequados de solução de conflitos. **Rev. Fac. Direito São Bernardo do Campo**, v.24, n.2, 2018. Disponível em:< http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/Rev-FD-SBC_v.24_n.2.01.pdf>. Acesso em: 07 jul.2021.

QUINTANA, Carmen L.P. Cristais partidos e Comunicação Não-Violenta no cotidiano empresarial. **Revista Cadernos de Negócios**, v. 1, n. 1, 2020, pp. 04-13, Teresópolis. Disponível em:< <http://www.revista.unifeso.edu.br/index.php/cadernosdenegocios/issue/download/55/43>>. Acesso em: 04 ago.2021.

RANIERI, Carolina Lyra. A controversa aplicação do caucus no processo de mediação. **Migalhas**, 2017. Disponível em:< <https://www.migalhas.com.br/depeso/264192/a-controversa-aplicacao-do-caucus-no-processo-de-mediacao>>. Acesso em: 03 ago.2021.

REALE, Miguel. **Filosofia do Direito**. São Paulo: Saraiva, 1986.

RIBEIRO, Flávia. A introdução da audiência *initio litis* – de conciliação ou mediação – no Código de Processo Civil. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, n. 190 abr./jun. 2011. Disponível em: < <https://www2.senado.leg.br/bdsf/item/id/242890>>. Acesso em: 08 jul.2021.

RIBEIRO, Isabella de Faria Oliveira Damasceno. **Mediação no Código de Processo Civil de 2015: Conflitos familiares**, 2017. Disponível em: < <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/20205/6/MediacaoCodigoProcesso.pdf>>. Acesso em: 08 jul.2021.

ROGERS, Carl Ransom. **A pessoa como centro**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo (EPU), 1977.

ROSENBERG, Marshall Bertran. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

SALES, Lilia Maia de Moraes; SOUSA, Mariana Almeida de. A mediação e os ADR's (*Alternative Dispute Resolutions*) – A experiência norte-americana. **Revista Novos Estudos Jurídicos**, v. 19, n. 2 – mai.-ago. 2014. Disponível em: < <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/nej/article/download/6012/3288>>. Acesso em: 08 jul.2021.

SÉRGIO, Débora de Bastos. A aplicação da mediação no novo Código de Processo Civil e seus mecanismos em busca da pacificação social. **Âmbito Jurídico**, 2016. Disponível em: < <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/a-aplicacao-da-mediacao-no-novo-codigo-de-processo-civil-e-seus-mecanismos-em-busca-da-pacificacao-social/>>. Acesso em: 08 jul.2021.

SIGNIFICADOS. **O que é brainstorming**, 2021. Disponível em: < <https://www.significados.com.br/brainstorming/>>. Acesso em: 03 ago.2021.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico**. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

SILVA, Linara; LÂNGARO, Maurício Nedeff. A mediação enquanto mecanismo de pacificação e de (re)construção das relações sociais. **Anais do XI Seminário Internacional de Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea**, 2014. Disponível em: < <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/view/11808>>. Acesso em: 06 ago.2021.

SILVA, Luciana. **Introdução à comunicação não violenta e à mediação de conflitos em ouvidorias**. Recife - PE: Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Poder Executivo Estadual – CEFOSPE, 2020. Disponível em: < http://www.cefospe.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_l_id=30580954&folderId=61591351&name=DLFE-472410.pdf>. Acesso em: 07 ago.2021.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação no Novo CPC**: questionamentos reflexivos, 2016. Disponível em:< <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/02/Media%C3%A7%C3%A3o-no-novo-CPC-Tartuce.pdf>>. Acesso em: 07 jul.2021.

TRENTIN, Sandro Seixas. Mediação como meio interativo na solução dos conflitos: em busca de uma cultura de paz. **Âmbito Jurídico**, 2012. Disponível em:< <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/mediacao-como-meio-interativo-na-solucao-dos-conflitos-em-busca-de-uma-cultura-de-paz/>>. Acesso em: 02 ago.2021.