



FACULDADE TEOLÓGICA E FILOSÓFICA RATIO
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

ANTÔNIO JOSÉ TORRES ARAGÃO

**A RELEVÂNCIA DA MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL COMO MECANISMO DE
PACIFICAÇÃO NOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DO MINISTÉRIO
PÚBLICO - CE**

FORTALEZA
2017

ANTÔNIO JOSÉ TORRES ARAGÃO

**A RELEVÂNCIA DA MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL COMO MECANISMO DE
PACIFICAÇÃO NOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DO MINISTÉRIO
PÚBLICO - CE**

Monografia submetida à Coordenação do
Curso de Pós-Graduação em Mediação
de Conflitos da Faculdade Teológica e
Filosófica Ratio, como requisito parcial
para a obtenção do grau de Especialista
em Mediação de Conflitos

Orientadora: Lillian Vírginia Carneiro
Gondim

FORTALEZA
2017

ANTÔNIO JOSÉ TORRES ARAGÃO

**A RELEVÂNCIA DA MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL COMO MECANISMO DE
PACIFICAÇÃO NOS NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA DO MINISTÉRIO
PÚBLICO - CE**

Monografia submetida à Coordenação do Curso de Pós-Graduação em Mediação de Conflitos da Faculdade Teológica e Filosófica Ratio, tendo sido aprovada pela banca examinadora composta pelos professores.

Aprovada em ___/___/___

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Esp. Lillian Virgínia Carneiro Gondim.

Orientadora

Profa. Rosa Ângela de Brito Falcão

Examinadora

Profa. Maria do Socorro Lima Martins

Examinadora

Dedico esta produção aos meus familiares e amigos que puderam contribuir para a realização deste trabalho.

*“Qualquer um pode zangar-se- isso é fácil.
Mas, zangar-se com a pessoa certa, na hora
certa, pelo motivo certo e da maneira certa-
isso não é fácil.”*

Aristóteles

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por estar sempre presente em minha vida e a minha família, pela compreensão, em todos os momentos e apoio incondicional.

Ao meu pai (in memoriam) e minha mãe (in memoriam), pela minha existência.

Especialmente à minha esposa, Ana Cristina Bastos de Oliveira, pelo apoio e colaboração incansável.

A todos os professores do curso de especialização em mediação de conflito da Faculdade Ratio, especialmente à prof^a Lílian Virgínia Carneiro Gondim, pelo conhecimento transmitido e orientação, nessa grande trajetória. Às amigas do referido curso, que sempre me incentivaram a continuar nessa caminhada.

RESUMO

A sociedade brasileira experimenta um número cada vez mais elevado e maior diversidade de conflitos interpessoais. Esse fenômeno assume maior evidência nas classes sociais desfavorecidas, quanto aos direitos fundamentais, como saúde, educação, alimentação, moradia e acesso à justiça. Esses direitos são garantidos pela constituição do nosso país, mas muitos cidadãos vivem em um estado de total exclusão em relação a ela. A metodologia do presente trabalho consiste em uma revisão bibliográfica de importantes obras sobre o tema e tem como escopo investigar o instituto da mediação, a fim de melhor compreendê-lo, como meio alternativo de tratamento de conflitos, disponível aos cidadãos brasileiros. Sendo esta uma atividade exercida pelo mediador comunitário e aplicada para solucionar conflitos entre pessoas físicas ou jurídicas de direito privado. Pretende-se também salientar de que forma a mediação pode se afirmar como procedimento de eficácia considerável perante as controvérsias que se lhe apresentam. Para tanto, buscou-se elucidar seu conceito e contextualizá-la a partir de sua evolução histórica, bem como traçar um estudo detalhado sobre os parâmetros que servem como base para esse trabalho monográfico, incluindo os tipos de conflitos e suas abordagens e por fim o papel do mediador como figura facilitadora do diálogo indispensável no contexto da mediação. Sabe-se que esses profissionais disponibilizam seu tempo e sua força de trabalho, voluntariamente, para colaborar com a paz na sociedade. O trabalho da mediação evita o acúmulo de ações judiciais e sua costumeira lentidão. Assim sendo, os conflitos são eficientemente solucionados, através de uma mediação extrajudicial, com satisfação comprovada para as partes.

Palavras Chaves: Mediação Extrajudicial. Conflito. Mediadores Comunitários.

ABSTRACT

The Brazilian society experiences an increasingly higher number and greater diversity of interpersonal conflicts. This phenomenon takes greater evidence in disadvantaged social classes, as fundamental rights, such as health, education, food, housing and access to justice. These rights are guaranteed by the constitution of our country, but many people live in a total state of exclusion in relation to it. The methodology of this study consists of a literature review of important works on the subject and has the objective to investigate the mediation institute in order to better understand it, as an alternative means of dealing with conflict, available to Brazilian citizens. Since this is an activity carried out by the Community and applied mediator to solve conflicts between individuals or legal persons of private law. It is also intended to emphasize how mediation can be stated as remarkably effective procedure before the controversies that have it. Therefore, we sought to clarify its concept and contextualize it from its historical evolution, as well as map out a detailed study of the parameters that serve as the basis for this monograph, including the types of conflicts and their approaches and finally the mediator's role as a facilitator figure of the indispensable dialogue in the context of mediation. It is known that these professionals offer their time and strength to work voluntarily to contribute to peace in society. The work of mediation prevents the accumulation of lawsuits and their customary slow. Therefore, conflicts are resolved efficiently through an extra-judicial mediation, with proven satisfaction of the parties.

KeyWords: Extrajudicial.Conflito Mediation. Community mediators.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	ASPECTOS GERAIS DA MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA.....	12
2.1	Definição e histórico da mediação extrajudicial.....	12
2.2	Características e Objetivos da Mediação.....	13
2.3	Etapas da mediação.....	14
2.3.1	1ª Etapa. Preparação. pré-mediação.....	14
2.3.2	2ª Etapa. Desenvolvimento das sessões de mediação.....	15
2.3.3	3ª Etapa. Encerramento.....	15
2.4	A relevância da mediação segundo o aspecto jurídico.....	16
3.	DOS CONFLITOS.....	17
3.1	Tipos de conflitos e suas abordagens.....	17
3.2	Causas do Conflito.....	18
3.3	Métodos consensuais de resolução de conflitos.....	19
4	DOS MEDIADORES EXTRAJUDICIAIS.....	21
4.1	Características básicas do mediador comunitário.....	21
4.2	Habilidades e atribuições do mediador.....	22
4.2.1	O trabalho do mediador.....	23
4.2.2	Características do trabalho do mediador.....	23
4.3	Procedimentos do mediador.....	24
4.4	Técnicas de comunicação usadas pelo mediador.....	27
4.4.1	Paraphraseamento.....	27
4.4.2	Formulação de perguntas.....	27
4.4.3	Caucus.....	27

4.4.4	Teste de realidade.....	27
4.4.5	Reformulação positiva.....	27
4.5	Valores éticos dos mediadores.....	28
4.5.1	Das proibições do mediador.....	28
4.6	Dos núcleos de mediação.....	29
5	CONSIDERAÇÃO FINAIS.....	31
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho monográfico fundamenta-se em uma revisão bibliográfica. Ele se propõe a expor as características de uma mediação bem sucedida, explanar sobre os tipos de conflitos, bem como mostrar as atribuições do mediador comunitário.

Entretanto, o principal objetivo é analisar o trabalho do mediador, como articulador do pleno êxito da resolução de conflitos existentes na comunidade. Também mostrar, que os resultados desse trabalho poderão contribuir para um maior reconhecimento e valorização desse profissional. Bem como, abordar a forma, através da qual, ele conduz o processo de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso entre elas.

Atualmente as pessoas experimentam um número cada vez maior e os mais diversos tipos de conflitos interpessoais. O aumento dos conflitos se deve principalmente ao grande aumento da população na esfera urbana e o aumento da violência. Outro fator determinante no aumento dos desentendimentos entre as pessoas é o excesso de individualismo. As pessoas estão cada vez mais intolerantes e qualquer motivo fútil é desculpa para partir para a confusão, podendo culminar com uma ação judicial gerada por um crime.

Os tribunais estão com grandes aglomerações de ações judiciais, com numerosos processos, que demoram anos para serem julgados, até que tenham uma solução. Para evitar esse entrave judicial foi originado o processo de mediação extrajudicial, que é um meio alternativo de solução de conflitos entre particulares.

Mediação é a atividade exercida por uma terceira pessoa, de forma imparcial e sem poder de decisão, tendo o mediador como um facilitador escolhido ou aceito pelas partes, o qual irá auxiliar e estimular os envolvidos a desenvolverem soluções consensuais para a controvérsia entre os mesmos. (PINHO, 2010). Em busca de solucionar a problemática ora apresentada, em relação aos aspectos metodológicos, as hipóteses levantadas por este trabalho são investigadas através de pesquisa

bibliográfica mediante referências teóricas embasadas em livros, publicações especializadas, artigos, revistas e dados oficiais publicados na Internet, que abordem direta ou indiretamente o tema em análise.

Quanto ao tipo de pesquisa esta é pura, tendo em vista que sua única finalidade consiste na ampliação dos conhecimentos, proporcionando, assim, uma nova posição acerca do assunto. Segundo a abordagem é qualitativa, pois obterá dados descritivos mediante contato direto ou interativo com a situação de estudo, buscando entender o fenômeno estudado, segundo a perspectiva do ordenamento jurídico. Quanto aos objetivos, a pesquisa é descritiva, posto que buscará definir, explicar e esclarecer o problema apresentado, analisando os fenômenos sem manipulá-los. É ainda exploratória, pois objetiva aperfeiçoar as ideias, buscando maiores informações sobre o tema.

No primeiro capítulo, a introdução do referente trabalho levantando assuntos pertinentes à temática que abordará os diferentes fatores que influenciam a mudança social como também introduz o entendimento sobre mediação. No segundo capítulo, abordar-se-á os aspectos gerais da mediação de conflitos, como seu conceito, características, objetivos e etapas que servem como procedimentos da mediação.

No terceiro capítulo será abordado o entendimento sobre aspectos referentes ao conflito como sua abordagem geral, tipos, causas e possíveis mecanismos que trabalhem melhor os conflitos das pessoas. No quarto capítulo apresentar-se-á o contexto em sentido mais amplo sobre o mediador, abordando assim, suas habilidades, perfil, valores éticos como também as técnicas utilizadas pelo mesmo para exercer uma relevante mediação.

2. ASPECTOS GERAIS DA MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

2.1 Definição e histórico da mediação extrajudicial

Mediação, cuja palavra é originada do latim *mediare* significa mediar, dividir ao meio ou intervir, sendo um método consensual de soluções de conflito (MARTINEZ, 2007). A Mediação já era conhecida desde a Grécia antiga, na China e usada também na Civilização Romana. Porém, apenas recentemente vem se tornando cada vez mais usada, especialmente em certos países que vêm se beneficiando e se especializando nas últimas décadas.

Nos Estados Unidos, já em 1913 foram nomeados alguns profissionais mediadores nomeados na Secretaria de Trabalho para preencher a posição de "comissários de Conciliação". O emprego de mediadores só tomou impulso com a criação do Serviço Federal de Mediação e Conciliação, em 1946, cujo objetivo principal era resolver conflitos trabalhistas (LIMA; ALMEIDA, 2010).

Houve poucas oportunidades de atuação para mediadores. De fato, trinta anos se passaram antes que mediadores pudessem se dedicar a esta atividade profissionalmente. Na década de 1970, o desenvolvimento da mediação se dividiu em duas direções distintas. Uma direção baseada na noção de que a mediação é uma extensão do sistema jurídico. Em vista desta situação, muitos advogados ainda vêem a mediação tão somente como um meio eficaz de reduzir problemas de litígio nos tribunais.

A outra direção é desassociada do sistema jurídico, e oferece a mediação como um processo que poderia produzir melhores resultados daqueles do sistema contraditório apenas por ser separada da burocracia legal. Esta última parece ser a maior tendência mundial (LIMA; ALMEIDA, 2010). Ironicamente, estas duas abordagens divergentes de mediação emanam da mesma origem histórica, ou seja, a famosa Conferência de Roscoe Pound, de 1976, onde acadêmicos de direito se uniram para discutirem opções e buscar possíveis melhorias para o sistema legal americano pela necessidade urgente de achar alternativas ao contencioso.

Desta conferência nasceu a primeira modificação do artigo 16 do Regimento Federal de Processo Civil, que alterou para sempre concepções de justiça legal ao reconhecer a mediação como uma prática valiosa (LIMA; ALMEIDA, 2010). A Mediação surgiu no Brasil para tentar solucionar os obstáculos de acesso a justiça e a ineficiência do sistema judiciário brasileiro.

A Constituição Imperial de 1824 já citava relações extrajudiciais nos artigos 160 e 161, a Carta Magna cita algumas soluções extrajudiciais como a Conciliação, a Constituição Federal de 1988 cita no artigo 98, inciso I e II, o Código de Processo Civil cita no artigo 125. (AMARAL et. al., 2007).

O Ministério do trabalho foi percussor na busca de possibilidades extrajurídicas para resolver os conflitos, procurando assim solucionar as causas não atendidas pela justiça trabalhista, criando assim a Lei nº 10.101, de 19 de dezembro de 2000 onde contem a participação dos trabalhadores nos lucros e resultados da empresa, no artigo 4º desta lei apresenta como soluções extrajudiciais para a solução dos conflitos a Mediação e a Arbitragem.

Observa-se também soluções extrajudiciais nas garantias do direito como garantia do direito a vida, garantia do direito a justiça. O processo de mediação comunitária ou extrajudicial foi estabelecido pelo Ministério Público do Estado do Ceará, criado pela Resolução n. 01, de 27 de junho de 2007, praticado no âmbito das Promotorias de Justiça do Estado do Ceará. Ele objetiva fomentar a pacificação na sociedade, o fortalecimento dos laços familiares e comunitários e a prevenção e solução de conflitos (AMARAL et. al., 2007).

2.2 Características e objetivos do processo de mediação extrajudicial

A mediação tem se mostrado como um procedimento pacífico da solução de conflitos, ela acontece através de reuniões do mediador com as partes, em que o primeiro busca, através do diálogo, facilitar a comunicação, levando os envolvidos a encontrar uma solução viável para ambas, bem como a reconciliação e prevenção de futuras desavenças. Os principais objetivos atribuídos a essa prática são: solução do conflito, a prevenção da má administração do conflito, a inclusão social e a paz

social. No entanto, a solução dos conflitos é o resultado mais esperado entre as partes. Para isso é essencial o diálogo e a cooperação entre as pessoas envolvidas. O mediador tem o papel de facilitador desse processo, afim de que se possa encontrar um acordo satisfatório e que as duas partes envolvidas saiam ganhando. Assim, segundo Sales e Andrade (2011, p. 44):

Mediação não é um processo impositivo e o mediador não tem poder de decisão. As partes é que decidirão todos os aspectos do problema, sem intervenção do mediador, no sentido de induzir as respostas ou as decisões, mantendo a autonomia e controle das decisões relacionadas ao conflito. O mediador facilita a comunicação, estimula o diálogo, auxilia na resolução de conflitos, mas não os decide.

A mediação extrajudicial propõe às partes, a retomada da comunicação e a construção de um novo entendimento à respeito dos seus conflitos. Bem como, promove a busca, pelas próprias pessoas envolvidas, das soluções das suas controvérsias, reconhecendo igualmente os direitos de cada um e criando entre elas um sentimento de justiça (LEITE, 2008).

2.3 Etapas da mediação

2.3.1 - 1ª etapa - preparação: pré-mediação

A mediação inicia-se com o discurso de acolhimento da pessoa que provoca o início dos trabalhos. Esse momento deve ser muito mais que um simples atendimento, pois é nessa oportunidade que se inicia a construção de laços de confiança com o mediador. Muitas vezes o atendido já passou por algumas instituições, normalmente por delegacias, com intuito de resolver a mesma questão, no entanto, não foi escutado ou sequer recebido.

No momento do acolhimento, a escuta ativa é mais importante do que qualquer informação que se possa dar àquela pessoa, pois neste momento o mediador está dando oportunidade às pessoas expressarem suas angústias e preocupações. Na maioria das vezes, ela se encontra muito fragilizada, indecisas e

diante de pessoas que, por enquanto, lhe são estranhas, mas que de alguma forma ela considera como alguém que pode ajudá-la naquele momento e escutá-la.

É importante que, no início, o mediador se apresente e pergunte o nome da pessoa para que inicie a conversa tratando a pessoa pelo nome. Geralmente as pessoas chegam muito ansiosas, logo que entram para a sala de atendimento já iniciam seus relatos (SALES, 2004).

A abertura da Pré-mediação tem como objetivos: Estabelecer clima de confiança e colaboração; Apresentar o procedimento de mediação; Explicar normas de conduta e ética do mediador e do interessado; Esclarecer o procedimento da mediação, no que diz respeito aos princípios norteadores da mediação que são a voluntariedade, confidencialidade, não-adversariedade, Imparcialidade, flexibilidade, informalidade e empoderamento dos interessados. (BRAGA NETO, 2010).

2.3.2 - 2ª etapa – desenvolvimento das sessões de mediação

Dando sequência ao procedimento de mediação tem-se o relato das histórias com a escuta ativa do interessado e solicitado. Posteriormente emprega-se as técnicas de comunicação, que são: construção, ampliação, negociação de alternativas, elaboração da agenda e das opções (SALES, 2004).

2.3.3 - 3ª etapa – encerramento

Para concluir o processo, ocorre o fechamento do procedimento de mediação, com a redação das conclusões finais e/ou encaminhamento, se necessário. Nessa etapa o mediador deve alcançar o esclarecimento dos pontos obscuros e identificar os interesses que se escondiam atrás dos discursos posicionais.

O mediador deve atar todos os pontos do acordo, para não deixar margem para conflitos remanescentes. O acordo deve ser objetivo, claro e simples, se possível, de uma forma positiva. Além disso, deve ser passível de ser executados e não poderá contrariar os bons costumes e as normas de ordem pública (SALES, 2004).

2.4 A relevância da mediação segundo o aspecto jurídico

O Poder Judiciário sempre se preocupou com o aprimoramento da prestação jurisdicional. Entretanto, mesmo com todo esforço, seus órgãos tradicionais não são suficientes para atender à demanda por Justiça. Sabe-se que os mais humildes são excluídos de qualquer amparo estatal e não tem condições sequer de acesso ao juizado especial, em razão de suas enormes carências e limitações.

Nem todas as pessoas têm condições financeiras suficientes para arcar com as despesas judiciais e, que muitas vezes a justiça deixa de ser alcançada por estas que tem uma origem simples e humilde. Muitas vezes essas mesmas pessoas sentem distância do acesso à justiça, causando dessa forma, um desconforto em procurar órgãos da justiça, por não conhecerem e temerem. Daí pode-se avaliar a dificuldade que têm de se aproximarem do Judiciário.

A relação entre o processo judicial e o processo de mediação, tem sido compreendida de duas formas: o processo de mediação como substituto ao processo judicial e o processo de mediação como auxiliar ao processo judicial. Assim, a mediação extrajudicial pode proporcionar rápida e efetiva solução aos conflitos, de maneira a atenuar o número de processos que abarrotam o Poder Judiciário, ampliando conseqüentemente o acesso à justiça, o auxílio no desenvolvimento da sociedade, como um verdadeiro mecanismo de pacificação social.

Vale salientar que os processos judiciais são mais lentos e mostram-se demasiadamente custosos. Os litígios levados à discussão através do mediação extrajudicial tendem a ser resolvidos em tempo muito inferior ao que levariam se fossem debatidos no judiciário, o que acaba por acarretar uma diminuição do custo indireto, eis que, quanto mais de alongar a pendência, maiores serão os gastos com a sua resolução.(MORAIS, 2010). O processo da mediação em sua importância junto ao Poder Judiciário, apresenta-se como um processo colaborativo, tanto procura resolver os conflitos antes de uma longa espera até o julgamento, como previne novas controvérsias entre as partes.

3. DOS CONFLITOS

3.1 Tipos de conflitos e suas abordagens

Conflito é uma situação de concorrência, onde as partes estão conscientes da incompatibilidade de futuras posições potenciais e na qual cada uma delas deseja ocupar uma posição incompatível com os desejos da outra. O homem atua de forma a tentar conseguir o que quer, fazendo com que o outro se sinta ameaçado, na medida em que quer algo diferente. Isso acaba causando, na pessoa que tem seus interesses contrariados, uma reação que gera outra reação na outra pessoa e, assim, sucessivamente. (VEZZULLA, 2001).

O conflito caracteriza-se, de forma mais ampliada, como uma luta pelo poder que se manifesta na procura de todas as coisas. Para isso é fundamental compreender que o conflito é natural e inseparável de todo relacionamento, ele é presença marcante na vida do ser humano, sendo visto em todas as áreas que abrangem o relacionamento do indivíduo, tanto pessoal quanto profissional. O conflito não é bom nem ruim, o que o diferencia é a forma como é tratado.

Além disso, destacamos como sendo fundamental a compreensão de que o conflito pode ser explícito ou implícito, ou seja, real ou aparente e que, pelo fato das pessoas entenderem ter desejos opostos, elas se envolvem numa luta pelo poder. Nem sempre as motivações para os conflitos, mostradas pelas partes, durante a sessão de mediação, são reais. Muitas vezes o verdadeiro conflito está implícito, por traz das mais diversas controvérsias. É necessário que o mediador tenha a perspicácia e sensibilidade para perceber o verdadeiro motivo central da manifestação do conflito.

Os conflitos são inerentes à vida humana, pois as pessoas são diferentes, possuem descrições pessoais e particulares de sua realidade e, por conseguinte, expõem pontos de vista distintos, muitas vezes colidentes. A forma de dispor tais conflitos mostra-se como questão fundamental quando se pensa em estabelecer harmonia nas relações cotidianas. Pode se dizer que os conflitos ocorrem quando ao menos duas partes independentes percebem seus objetivos como incompatíveis; por conseguinte, descobrem a necessidade de interferência de outra parte para alcançar suas metas. (FONKERT, 1999, p. 170).

Nesse contexto, a sociedade constitui-se como cenário para divergências que são frutos naturais da relação entre diferentes identidades que, em definitivo, desejam conseguir submeter o outro. Os conflitos mais recorrentes são: conflitos de gênero; conflitos de propriedade e posse, conflito de vizinhança, conflitos de relações de consumo, conflitos familiares e conflitos raciais. Alguns autores, ainda relacionam outros tipos de conflitos como, comerciais, ambientais, escolares, trabalhistas e cíveis.

Não devem ser mediados conflitos, que tenham como causa, controvérsias sobre direitos administrativos, previdenciários ou tributários. De forma a não ferir o sistema jurídico ou a constituição do país. Entretanto, mesmo sendo diversas as áreas de atuação da mediação, merece destaque a familiar, pois de acordo com dados estatísticos, é a mais requerida e mais difícil de realizar, pois envolve emoções, sentimentos e dificuldades de diálogo.

3.2 Causas do conflito

É importante que se retrate as diversas causas encontradas que levam ao surgimento de conflitos estudados por grandes pesquisadores. Uma das causas mais conhecidas tem-se que são as inúmeras diferenças entre culturas, crenças, costumes, idades, ideologias entre outros que trazem um incômodo que remete a mudança ou tentativa desta para com a outra pessoa quanto a sua personalidade.

Na maioria das vezes as causas dos conflitos são gerados pela reação de não aceitar diferenças ou mudanças que ocorrem tanto nos fatos ou em situações como também mudanças quanto aos costumes. A forma de se perceber que estas mudanças podem gerar algo negativo é pelo simples fato de não entender e compreender que é humanamente possível adaptar-se a certas circunstâncias para gerar um bem estar de um modo em geral.

Existem diversas causas para surgir os conflitos como a experiência de frustração de uma ou ambas as partes; a incapacidade de atingir metas ou de satisfazer os seus desejos; diferenças de personalidade; valores, crenças e culturas diferentes; metas diferentes; objetivos a serem atingidos diferentes dos de outras

peças e outros departamentos; diferenças em termos de informações e percepções; tendemos a analisar as informações através dos nossos conhecimentos e referenciais.

3.3 Métodos consensuais de resolução de conflitos

Compreende-se que a negociação, a mediação, a conciliação, ainda que sejam formas consensuais de solução de conflitos, possuem várias diferenças entre si, cabendo às pessoas decidirem qual o método mais adequado ao seu caso. Também há o caso da arbitragem, que podemos qualificar de híbrido, pois começa pelo consensual e encerra com uma imposição, a sentença arbitral (BACELLAR, 2012).

O acesso ao Sistema de Justiça Tradicional se dá quando terceirizamos o conflito buscando um advogado para que ele atue na tentativa de convencer o juiz (pessoa que tem poderes conferidos pelo Estado) para que ele, de acordo com a legislação, dê seu parecer.

A Arbitragem é caracterizada pela resolução de um conflito através de um terceiro, escolhido pelos participantes, que dará a decisão. A sentença arbitral tem o mesmo poder da convencional, ou seja, faz obrigação entre as pessoas, porém, não se choca com o poder judiciário de qualquer maneira. Torna-se destaque dentre suas vantagens o fato de possuir um mínimo de formalização e máxima celeridade, o que faz de ambos, o processo convencional e a arbitragem, opostos por suas características de procedimentos. Trata exclusivamente de direitos patrimoniais disponíveis, que são bens que podem ser negociados facilmente através de venda, aluguel, dentre outros.

Portanto, não se pode apregoar que existem métodos 'alternativos' ao Judiciário, porém, mais acertadamente, deve-se elucidar que o cidadão necessita dispor de alternativas várias para buscar a resolução das disputas que o atormentam. Dentre tais alternativas se encontram o Judiciário e, igualmente, a mediação, a conciliação e a arbitragem. (CONRADO, 2003, p. 163).

As pessoas definem o método a ser adotado durante o procedimento da arbitragem, também escolhem o árbitro e o prazo para finalizar essa forma alternativa de resolução de conflitos. A Negociação por Barganha pode ser definida como aquela em que a comunicação é feita com o propósito de persuasão. As pessoas agem de forma a fazer o outro abrir mão de algo, sendo que o foco está no acordo e não nas necessidades de cada um.

Já a Negociação Cooperativa é definida por não haver a participação de um terceiro, ou seja, são as próprias pessoas em conflito que buscam, por elas mesmas, a resolução do problema. Pode haver ou não a participação de representantes (ex.: advogados). Outra forma de tratamento de conflitos existente em nossa sociedade é a Conciliação. O conciliador é um terceiro indicado por autoridade ou indicado pelas pessoas em conflito, que atua para tentar aproximar as pessoas, compreender e ajudar nas negociações.

Essa figura sugere e indica propostas, aponta falhas, vantagens e desvantagens. Destacamos que na conciliação o papel do terceiro torna-se tão importante quanto nos processos tradicionais. A conciliação facilmente é confundida com a mediação, e para nós, a principal diferença é que na conciliação o objetivo é resolver o conflito de forma mais explícita, não cabendo aprofundar no que se refere às motivações do conflito. Também na conciliação o terceiro intervém sugerindo soluções e se limita a produzir uma concessão para encerrar o assunto.

No processo de mediação existe a preocupação de recriar vínculos entre as pessoas, estabelecer pontes de comunicação, transformar e prevenir conflitos. Em vez de trabalhar com verdades únicas e objetivas, a mediação opera com visões individuais da realidade.

4. DOS MEDIADORES EXTRAJUDICIAIS

4.1 Características básicas do mediador comunitário

O mediador é um terceiro neutro que colabora para que as partes dialoguem, entendam e elas próprias resolvam o conflito. O mediador conforme afirma Buitoni (2015), não se envolve no conflito como se fosse ele uma das partes, mas sim sente o conflito em todas as suas dimensões, percorre o conflito, com os mediados nas suas sutilezas, para que sejam criados os novos caminhos que transcendam o conflito.

O Mediador recebe os efeitos da Mediação em que participa e para isso deve ser preparado para atuar como Mediador. Ele é um canal por onde o conflito pode passar e ser trabalhado criativamente. É um catalisador, que reúne as partes, sem se confundir nem a aderir a nenhuma delas. O papel do mediador é ser um catalisador, ou seja, ele reúne as partes e possui uma visão de todos os ângulos do conflito .(GRUNSPUN, 2008).

Descreve bem sobre o mediador, Braga Neto (2008), segundo ele o mediador, em sua intervenção, coordena um processo de positivação do conflito, que nada mais é do que fruto da estrutura relacional existente entre eles no passado e presente, com a conscientização de que o futuro está em suas próprias mãos. O mediador pratica o diálogo e busca primeiramente as questões do conflito.

E o mesmo autor conclui: A atuação do mediador, portanto, é, na vertente do auxílio na administração do conflito, a fim de promover como resultado a responsabilidade, não somente gerada na inter-relação existente ou que existia, mas, sobretudo, no que poderá ser construído no futuro a partir dele. (BRAGA NETO, 2008).

Revela-se, no mediador, a preocupação nas relações futuras entre as partes, por isso tem em suas mãos um papel fundamental na mediação. São princípios fundamentais para o trabalho do mediador extrajudicial: a confidencialidade, esta necessária em manter o sigilo sobre as informações adquiridas na sessão; a

competência na qual os mediadores e conciliadores devem estar qualificados para atuar de forma eficiente; a imparcialidade com o dever de o profissional agir com ausência de favoritismo, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho. (MICHELON, 2016).

A neutralidade na qual tem o dever do profissional se manter neutro e respeitar as partes no ponto de vista e não privilegiar um em detrimento do outro; a independência e autonomia sendo o dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, com permissão para recuar, suspender ou interromper a sessão, se ausentes de condições necessárias para seu bom desenvolvimento, com respeito à ordem pública bem como cuidar para que um possível acordo não viole esta ordem nem as leis vigentes. (MICHELON, 2016).

Existem também, regras que regem o procedimento de mediação tais como a informação, entendida com o dever de esclarecer as partes sobre o método empregado; a autonomia das partes sendo esta o dever do mediador respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos; a ausência de obrigação de resultado atribui o dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos; teste da realidade, sendo o dever de assegurar os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exequíveis, gerando comprometimento com seu cumprimento.

É exigida, para os mediadores uma capacitação por meio de cursos específicos com conteúdo programático, capacitando-os como facilitadores do entendimento entre as partes.

4.2 Habilidades e atribuições do mediador

Mediador Comunitário é uma pessoa da comunidade, formado através de um curso de Mediação de Conflitos, ministrado em 68 horas e Estágio Supervisionado em Mediação de conflito, realizado em 60 horas. O mediador atua no sentido de ajudar na prevenção e solução do conflito, sem indicar a solução, para que as partes sejam capazes de, por si próprias, chegarem a um acordo que proteja os seus reais interesses.

4.2.1 O trabalho do mediador

Consiste em reconhecer sentimentos e fazer um resumo utilizando linguagem imparcial, propor organização que gere uma discussão produtiva, identificar interesses, necessidades e desejos das partes, identificar e analisar os pontos fundamentais do conflito, incentivar a cooperação entre as pessoas envolvidas no conflito, para resolver o problema, explorar várias vias de solução, analisar de forma realista as possibilidades de concretizar as opções por elas pensadas.

4.2.2 Características do trabalho do mediador

O ato de mediar promove técnicas que facilitam o diálogo e a compreensão mediante a uma divergência. A visão positiva do conflito se traduz na experiência vivida das pessoas com relação a seus problemas ao encontrar no mesmo as ferramentas necessárias que as auxiliam a passar de obstáculos, promovendo para si mesma, conhecimentos, amadurecimentos e compreensão de que certas situações conflituosas podem ser encontradas soluções construídas pelas próprias pessoas envolvidas.

Mas o mediador deve consistir em seu perfil a credibilidade; paciência; ser persistente; persuasivo; otimista; sensibilidade; autoconhecimento; discreto (sigilo da mediação); resistência aos estresse emocional; (Autocontrole); resistência física; em contínua transformação.

O mediador tem que ajudar cada pessoa do conflito para que elas o aproveitem como uma oportunidade vital, um ponto de apoio para renascer, falarem-se a si mesmas, refletir e impulsionar mecanismos interiores que as situem em uma posição ativa diante de seus problemas. O mediador estimula a cada membro do conflito para que encontrem junto, o roteiro que vão seguir para sair da encruzilhada e recomeçar a andar pela vida com outra disposição. A atitude de busca do comum não deve fazê-lo perder de vista que devem tomar o conflito como uma oportunidade para gerenciar melhor suas vidas, ir além do problema comum e apostar em melhorar o próprio transcurso vital. (WARAT, 2001, p. 77).

4.3 Procedimentos do mediador

O acolhimento é conhecido como o primeiro dos procedimentos, o mediador busca proporcionar às partes o sentir-se à vontade, conhecer e confiar no processo, considerando que as pessoas procuram os núcleos principalmente para tratar de situações conflituosas e, por vezes, muito íntimas, por isso devem sentir, antes de tudo, confiança. A escuta ativa e as perguntas circulares, requerendo assim, o mediador trabalha com a sensibilidade e atenção para identificar as posições (aquilo que é apresentado em relação ao conflito) e interesses (aquilo que pode estar por traz das posições, como os desejos).

A promoção do diálogo e do equilíbrio de poderes, importantíssimos na mediação, por se constituírem em fatores de garantia de êxito do processo e na sua própria finalidade, considerando que o acordo consiste apenas em um, dentre outros resultados possíveis. Isenção. A isenção não deve ser confundida com indiferença e sim com neutralidade. O mediador indiferente não poderia atender à necessidade de confiança e comprometimento, tão comum em pessoas em conflito.

O mediador deve se importar e acolher os sentimentos, visões de realidade, valores e tudo mais que for trazido pelas partes envolvidas, ou seja, reconhecer o valor de cada pessoa que participa da mediação com as suas identidades e características próprias. Imparcialidade. A imparcialidade do mediador não pode ser traduzida pela opinião popular de “não estar ao lado de um nem de outro” e sim pela proposta de estar dos dois lados do conflito.

O mediador deve reconhecer a identidade de todos e valorizar isso, incentivando que tudo seja trazido da forma mais clara possível, pois a visão parcial que um tem do conflito, não negará a do outro e as melhores possibilidades só poderão ser alcançadas de forma corresponsável e cooperativa com todos comprometidos em buscar atender às necessidades de cada um. Sigilo. Outra característica que favorece a confiança e a comunicação, na mediação, é o compromisso com o sigilo. Segundo Warat (1999, p. 122-123):

O mediador deve ser capaz de: a) ouvir e tranquilizar as partes fazendo-se compreender que o mediador entende o problema; b) passar confiança as partes; c) explicitar a sua imparcialidade; d) mostrar as partes que seus conceitos não podem ser absolutos; e) fazer com que as partes se coloquem uma no lugar da outra, entendendo o conflito por outro prisma; f) auxiliar na percepção de caminhos amigáveis para a solução de conflito; g) ajudar as partes a descobrir soluções alternativas, embora não deva sugerir o enfoque; h) compreender que, ainda que a mediação se faça em nome de um acordo, este não é o único objetivo.

O que é colocado pelas partes, em uma mediação, não deve ser utilizado em outras ocasiões, nem mesmo no contexto judicial. Isso assegura aos interessados que, o que declaram ali é um compromisso corresponsável de tentar entender o conflito para decidir o que fazer com ele.

A forma de abordagem e intervenção do mediador é pela escuta. O mediador não é alguém que diga para as pessoas o que deve ser feito, isto elas vão decidir juntas, em comum acordo. Cada parte é escutada isoladamente, onde são feitos relatórios de ambas, com todas as informações do conflito. Só depois os interessados são colocados frente a frente, para uma conversa e entendimento.

O mediador escuta para reconhecer e acolher. Escuta para formular intervenções que favoreçam que se traga à tona o conflito real e não apenas o conflito aparente. Para isso, a escuta do mediador deve ser diferente da escuta habitual. O mediador escuta diferentemente de um psicólogo, que escuta para diagnosticar a partir do seu conhecimento.

Ele escuta para que as pessoas em conflito se escutem sem o medo de que as visões diferentes anulem uma à outra, pois, como será indicado pelo mediador, cada uma das partes têm a sua forma de ver o conflito, cada uma têm e defende suas razões, cada uma têm suas necessidades e cada parte traz sentimentos relacionados ao que acontece.

Portanto, a escuta do mediador é uma escuta integradora: rompe com a dicotomia do um ou outro, da verdade única que precisa negar todas as outras. O mediador passa ao um E outro, o que é fundamental para que se possa de fato realizar a auto composição pela cooperação. Tal escuta requer que se deixe de completar o que o outro diz com suposições do que será dito, requer que se esteja

presente, que se deixe de lado os próprios valores e julgamentos, requer que o mediador deixe de lado as suas hipóteses.

O mediador escuta para que as pessoas se escutem e percebam, racional e sensivelmente, como o conflito se apresenta a cada um e consigam compreender quem é o outro que vive o conflito de forma diferente sem que precise se tornar uma ameaça de negação do eu.

Comunicação. A escuta e demais intervenções do mediador ocorrem pela comunicação. O mediador introduz o elemento do respeito e reconhecimento e propõe um espaço adequado a um modelo comunicacional diferente do habitual, no qual todos terão espaço de expressar o que desejarem e que todos precisam se comprometer também em ouvir para compreender também que existem outros modos de perceber e expressar o conflito em questão.

O respeito, aqui, não se refere a ser educado ou polido, mas de fato a reconhecer o que é trazido por cada um, buscar compreender como se chega ao que se diz e o que quer cada participante do conflito. O mediador tem ainda o papel de questionar os participantes sobre o que trazem, não para averiguar verdades, mas para que as pessoas possam se dar conta da origem do que trazem, como chegaram a tal avaliação da situação, conclusões ou formaram os seus valores. O questionamento favorece que as pessoas compreendam as visões umas das outras, e a si próprias, ao refletir sobre questões suas sobre as quais nunca haviam se questionado.

O mediador comunitário, como facilitador do processo de mediação, reúne condições de legitimidade, reconhecimento na realidade em que atua, respeitabilidade e preparação técnica para o desenvolvimento de suas atividades.

O ideal era que este profissional passasse, regularmente, por programas de formação continuada, que incluíssem abordagens multidisciplinares, sociologia, antropologia, direito, comunicação, psicologia e criminologia. Além de um aprendizado que também estimulasse a sua compreensão crítica da realidade. Bem como, identificassem caminhos para superação dos problemas individuais e coletivos que comprometem os cidadãos da sua comunidade, envolvidos em conflitos (ROBBINS, 2006).

4.4 Técnicas de comunicação usadas pelos mediadores

4.4.1 *Parafraseamento*

Através desta técnica, o mediador de conflitos reformula a frase, sem alterar o sentido original. Assim, facilita a organização e compreensão do seu próprio conteúdo.

4.4.2 *Formulação de perguntas*

É a forma mais simples, óbvia e necessária para se obter informações sobre o respectivo conflito. Perguntas circulares – Aprofunda o relacionamento das pessoas. Verifica as tensões, mágoas entre eles. Um refere-se ao outro: Perguntas de responsabilização - Quando não se consegue a sensibilização se leva os participantes a se apropriarem do problema. Para quebrar relações em que se consideram vítimas. O que o sr. está fazendo para que isto não aconteça?

4.4.3 *Caucus*

Nesta técnica, o mediador se encontra separadamente com os envolvidos para testar opções que podem colaborar para a solução do conflito. Lembra a Reunião Privada/Particular.

4.4.4 *Teste de realidade*

O mediador de conflitos busca uma nova reflexão dos envolvidos sobre o problema que os envolve e suas possíveis soluções.

4.4.5 *Reformulação positiva*

Transformar as agressões em preocupações, temores e desejos contidos nelas. Ao descobrir a razão das agressões, o mediador pode começar a objetivar e abordar o problema. Nunca deve deixar as partes se deterem à trocas de insultos e

acusações e nunca chegarem às agressões físicas. Se ficar na agressão, as partes deixam de se escutar e isso impossibilita o resultado de um acordo bem sucedido.

4.5 Valores éticos e relações interpessoais com as partes

4.5.1 *Das proibições do mediador comunitário*

Utilizar a camisa, crachá e boton, identificadores da função de mediador comunitário, fora dos Núcleos e em atividades que não estejam relacionadas à mediação; Comparecer as suas atividades de mediador comunitário vestindo-se de forma inadequada com o exercício da função; Aceitar realizar mediação em que não esteja apto, não tendo as qualificações necessárias para satisfazer as expectativas dos mediados; Agir de forma preconceituosa, emitindo juízos de valor sobre os mediados e o conflito em questão; Faltar com as suas atividades habituais como mediador comunitário, não justificando a sua ausência à Supervisão do Núcleo de Mediação; Utilizar para fins estranhos as atividades de mediador comunitário, os equipamentos, os meios de comunicação e instalações, colocados a sua disposição pela Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária; Omitir ou ocultar fato de seu conhecimento que transgrida a ética profissional; Impor acordo e/ou tomar decisões pelos mediados; Retirar o processo do Núcleo de Mediação Comunitária; Utilizar da função de mediador comunitário para atividades de natureza político-partidárias; Violar o sigilo das informações que tenha conhecimento no âmbito do procedimento da mediação comunitária.

Realizar mediação em sua residência ou na dos mediados, em sindicatos, associações de bairro, ou ainda, em qualquer outro local que não seja o Núcleo de Mediação Comunitária em que esteja atuando; Mediar conflitos próprios, de cônjuge ou parente até o terceiro grau; Mediar conflitos de amigo íntimo ou inimigo confesso; abandonar o processo de mediação para o qual fora escolhido como mediador comunitário, sem justificar o fato perante à Supervisão do Núcleo de Mediação; Deixar de comparecer ao Núcleo de Mediação Comunitária, injustificadamente, por mais de 30 dias consecutivos; Receber, para si ou para terceiros, em razão de sua atividade, qualquer vantagem monetária, ou na forma de presentes, bem como qualquer outro tipo de favorecimento. De acordo com Sales, (2010. P. 114, e 115):

As casas de mediação comunitária oferecem às comunidades periféricas um canal para o exercício da cidadania. Não é somente um projeto de assistência, mas, além disso, visa a aproximar as comunidades para a realização desse projeto, já que encontrou nos moradores locais e líderes comunitários a equipe ideal de trabalho. Pretende-se com ele diminuir a exclusão social vivida por esses indivíduos, pois não é possível existir democracia ou direito de escolha quando parte da população vive à margem de qualquer decisão.

Ofender física ou moralmente colegas mediadores comunitários, mediados, Supervisor do Núcleo ou membros da Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária; Apresentar conduta incompatível com o exercício da função de mediador comunitário, tais como: comportamento público escandaloso, embriaguez habitual, uso de substâncias entorpecentes ilícitas, responder processo criminal, ser condenado criminalmente (SALES, 2009).

4.6 Dos núcleos de mediação

Os tribunais estão abarrotados de ações judiciais, pilhas imensas de processos, que se arrastam por anos, até que tenham uma solução. Para evitar esse entrave judicial foram originados os núcleos de mediação, que é um organismo de mediação de conflitos estabelecido pelo Ministério Público do Estado do Ceará, criado pela Resolução n. 01, de 27 de junho de 2007, praticado no âmbito das Promotorias de Justiça do Estado do Ceará. Ele objetiva fomentar a pacificação na sociedade, o fortalecimento dos laços familiares e comunitários e a prevenção e solução de conflitos.

(...) foi possível observar que houve conquistas e mudanças exitosas na história da mediação de conflitos do Ceará. Uma das grandes mudanças foi que o projeto – Casa de mediação Comunitária que pertenceu à Secretaria da Ouvidoria Geral e do meio Ambiente (SOMA) e, também à Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará (SEJUS/CE), passou a ser de responsabilidade do Ministério Público do Estado do Ceará, surgindo assim, nova denominação, hoje conhecido como Programa de Núcleos de Mediação Comunitária, vindo a ser instituído pela Resolução de nº 01/2007, juntamente com advento da Lei Estadual nº 14.114, publicada no Diário Oficial do Estado de 23/05/2008. (LANDIM e GONDIM, 2012).

Os núcleos de mediação promovem a mediação extrajudicial de conflitos e geram a democratização da justiça em todas as camadas da sociedade. Qualquer

pessoa física ou jurídica pode ser atendida nesse instrumento de mediação, que se designa como uma ramificação do Ministério Público. No Ceará existe um total de 10 (dez) núcleos de mediação, sendo 6 (seis) em Fortaleza, localizados estrategicamente em bairros economicamente desfavorecidos e 4 (quatro) no interior.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação possui importante papel no resgate à participação das pessoas na efetiva solução dos seus problemas, sempre por meio do diálogo. Inicia-se a busca pela comunicação e atuação concreta em prol do reconhecimento da responsabilidade de cada um por suas atitudes e consequentes mudanças de comportamento de forma consciente (SALES, 2009).

A mediação, além de acordo, visa também à melhora da relação entre as partes envolvidas. Uma parte poderia, por exemplo, se sentir aliviada, satisfeita ou reconhecida, tanto pela sua condição, quanto pela condição da outra parte. Isso permitiria uma maior empatia e, conseqüentemente, maior facilidade na reconstrução das relações humanas.

A grande relevância da mediação, se dá em razão da restauração do diálogo e da comunicação, alcançando uma pacificação duradoura entre os protagonistas do conflito. A mediação não é instituto jurídico, mas simplesmente técnica de solução alternativa de conflitos. É uma modalidade do processo de conciliação, mas entende-se que com esta não se confunde, embora se assemelhe por se tratar de um método para solução de controvérsias entre as partes, com a participação de um terceiro, o mediador.

Ele aproxima as partes, procura identificar os pontos controvertidos e facilitar o acordo, sem fazer sugestões. É um ato privado que pode ter a participação dos advogados das partes. A mediação traduz-se na administração do conflito, de maneira a tentar tirar da situação estressante a melhor saída possível.

A solução a que se procura chegar deve restabelecer o diálogo e resolver o problema de forma amigável e espontânea, pois necessário se faz que o resultado permaneça. Não há que se falar em acordo que, concluída a mediação, não possa ser concretizado pelas partes ou por uma delas, pois isso acarretaria na não solução do impasse e sim na perpetuação do mesmo por um tempo difícil de determinar (NEVES, 2011).

Desta forma a mediação apresenta-se como um meio aliado ao Poder Judiciário, que jamais competiria com este, já que é direito fundamental do indivíduo a apreciação pelo Poder Judiciário de lesão ou ameaça a direito.

Cabe ressaltar que, por ser um instituto relativamente novo no Brasil, a mediação ainda não tem o respaldo e o reconhecimento de todos os operadores do direito no judiciário, o que, se assim o fosse, permitiria melhores condições de trabalho e valorização para os mediadores. Contudo, deve se fazer justiça aqui aos mediadores, aqueles que, de uma forma ou de outra, lutam para ver cada vez mais a mediação extrajudicial crescer e transforme as relações e as pessoas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, Alan Marins et al. **Mediação Familiar como Alternativa de Acesso à Justiça. Programa Conhecimento Prudente para uma Vida Decente: Construção de Saberes na Prática Jurídica Contemporânea e a Questão do Pluralismo Jurídico (Artigo Científico).** Faculdade Anhanguera Educacional – Atlântico Sul: Pelotas, 2007.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem.** 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

BRAGA NETO, Adolfo. **O que é mediação de conflitos.** São Paulo: Brasiliense 2008.

_____. **Mediação de Conflitos: Princípios e Norteadores.** Revista da Faculdade de Direito UniRitter. 2010.

BUITONI, Ademir. **Mediar e conciliar: as diferenças básicas.** Disponível em: Acesso em: 22 mar. 2015.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo. **Teoria geral do processo.** São Paulo: Malheiros, 2005.

FONKERT, Renata. **Mediação Familiar: recurso alternativo à terapia familiar na resolução de conflitos em família com adolescente.** In: SCHNITMAN, Stephen (orgs). **Novos paradigmas da Mediação.** Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

GRUNSPUN, Haim. **Mediação familiar o mediador e a separação de casais com filhos.** São Paulo: LTR, 2008.

LANDIM, Francisco Edson de Sousa; GONDIM, Líllian Virgínia Carneiro. **Mediação Comunitária do ministério Público do Estado do Ceará: uma experiência em virtude da paz.** **Revista Acadêmica da Escola Superior do Ministério Público do Estado do Ceará.** Fortaleza, ano 5 n 1. Jan/Jul. 2013.

LAURSEN, B. **Conflitos interpessoais durante a adolescência.** São Paulo: Forense, 2006.

LEITE, Manoella Fernandes (2008). **Direito de família e mediação**: a busca para resolução pacífica na disputa de guarda dos filhos. IBDFAM. Disponível em: <http://www.ibdfam.org.br/?artigos&artigo=436>. Acesso em 21/07/2016.

LIMA, Fernanda Maria Dias de Araújo; ALMEIDA, Maurício Vicente Silva. **A mediação harvardiana e a mediação transformativa**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, 83, 01/12/2010 [Internet]. Disponível em: http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=8622. Acesso em: 09 agos. 2016.

MARTINEZ, Sérgio Rodrigo. **Mediação para a paz**: ensino Jurídico na era medialógica. 2002. Artigo. Disponível em: Acesso em: 09 agos. 2016.

MICHELON, Regina Maria Coelho. **A contribuição do mediador na ação comunicativa: estabelecendo o diálogo do aprendizado**. Disponível em: http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10867. Acesso em: 21.07.2016.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **“Justiça Comunitária – uma experiência”**. Brasília: Editora do MJ, 2010.

_____. **“Manual de capacitação em técnicas de mediação”**. Brasília: Editora do SRJ, 2011.

MORAIS, José Luis Bolzan de. **Mediação e Arbitragem**: alternativas à jurisdição. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010.

NEVES, Delma Pessanha (Org.). **Desenvolvimento social e mediadores políticos**, 2011.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de [org.]. **Teoria Geral da Mediação à luz do Projeto de Lei e do Direito Comparado**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2010.

ROBBINS, Stephan P. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey 2009.

_____. **Mediare**: um guia prático para mediadores. 2. Ed. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2004.

SALES, Lilia Maia de Moraes; ANDRADE, Mariana Dionísio de. A mediação de conflitos como efetivo contributo ao Poder Judiciário brasileiro. **Revista de Informação Legislativa**, v. 48, n. 192, p. 43-54, out./dez. 2011.

VEZZULLA, Juan Carlos; **Mediação**: Guia para usuários e profissionais. São Paulo: IMAB, 2001.