
ESCOLAS DE MEDIAÇÃO: DIFERENTES ABORDAGENS DIRECIONADAS À PACIFICAÇÃO SOCIAL

MEDIATION SCHOOLS: DIFFERENT APPROACHES TOWARDS SOCIAL PACIFICATION

Júlia Lima Tavares de Souza

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Brasil

juliatavares.souza@hotmail.com

Received: 15/07/21

Accepted: 18/07/21

Published: 23/07/21

Resumo: Com o propósito de contribuir para a discussão doutrinária acerca dos métodos adequados de resolução de conflitos, o objetivo deste estudo se direciona para a apresentação das peculiaridades da mediação através de sua perspectiva histórica e principais pontos de relevância na legislação brasileira. Além disso, serão apresentados aspectos doutrinários acerca das três principais escolas de mediação - Escola Tradicional-Linear de Harvard, Escola Circular-Narrativa e Escola Transformativa - demonstrando a importância do embasamento teórico na atuação do mediador, bem como do direcionamento correto das ferramentas aplicadas em determinada situação conflituosa. Para tanto, será adotada a metodologia de pesquisa bibliográfica utilizando produções textuais dos precursores e estudiosos acadêmicos sobre o tema.

Palavras-chave: Mediação. Escola de Harvard. Mediação Circular-Narrativa. Mediação Transformativa.

Abstract: In order to contribute to the academic discussion about the appropriate methods of conflict resolution, the purpose of this paper is to present the peculiarities of mediation through its historical perspective and main points of relevance in Brazilian legislation. In addition, doctrinal aspects about the three main schools of mediation will be presented -Harvard's School, Circular-Narrative Approach and Transformative Mediation - demonstrating the importance of theoretical basement in the mediator's performance, as well as the correct appliance of the tools in a determined conflictual situation. To this end, the bibliographic research methodology will be adopted using textual productions from precursors and academic scholars on the subject.

Keywords: Mediation; Harvard's School. Circular-Narrative Approach. Transformative Mediation.

I. Introdução

Ao refletir sobre o acesso à justiça no Brasil percebe-se que a preocupação do Estado com o aumento do número demandas judiciais e, conseqüentemente, com as falhas na prestação jurisdicional tornou-se pauta em muitos debates jurídicos e até mesmo em debates informais ao longo das últimas décadas. Apesar de muitos esforços envidados para garantir tal direito fundamental, o cenário brasileiro aparenta estar iniciando a trajetória de estudos e discussão de propostas capazes de apresentar outras ferramentas aptas a enfrentar a morosidade do Poder Judiciário e a precariedade de algumas decisões.

Diante do contexto apresentado, o propósito deste estudo se concentra em contribuir para o atual debate em torno dos métodos adequados de resolução de conflitos, em especial a mediação, brevemente apresentando a perspectiva histórica do surgimento do método e seus princípios fundamentais em conjunto com a legislação pertinente. Neste sentido, a pesquisa é direcionada para a apresentação das três principais escolas de mediação em evidência no Brasil e seus aportes para o emprego das técnicas, cada uma com suas peculiaridades e ferramentas específicas que moldam a postura do terceiro de acordo com as necessidades de cada situação.

Assim, a discussão se baseia nos diversos enfoques proporcionados pelo estudo bibliográfico do tema em obras produzidas pelos principais precursores das técnicas, bem como em textos acadêmicos produzidos pelos estudiosos e especialistas no assunto, expondo as principais contribuições do Método Tradicional-Linear de Harvard, do Método Circular-Narrativo e do Método Transformativo.

A postura adotada no decorrer das próximas linhas demonstra a individualidade de cada abordagem teórica na medida em que possuem metodologias desenvolvidas para situações conflituosas específicas. Em tempo, buscou-se demonstrar que, apesar de abordarem o conflito sob prismas diferentes, há aproximação entre as escolas de mediação pois seguem um objetivo em comum: a postura colaborativa e o reestabelecimento do diálogo para eventualmente conquistar um acordo.

I. Aspectos relevantes sobre a mediação e seus princípios

Considerada um procedimento consensual de resolução de conflitos com grande potencial para solução de litígios, a mediação é realizada através de um processo de negociação assistida, com o objetivo de viabilizar o diálogo para que as partes consigam alcançar uma solução por seus próprios meios. Durante esse percurso há a colaboração do mediador - terceiro imparcial, apto, independente e escolhido pelos participantes, cujo papel é auxiliar na comunicação construtiva e identificação dos interesses e necessidades de cada um (VINCENZI; REZENDE, 2018).

Muitos são os conceitos de mediação criados pela doutrina, utilizando diferentes perspectivas de abordagem, mas preservando a essência da técnica, que consiste na valorização do diálogo. Segundo Fernanda Tartuce (2018):

A mediação consiste no meio consensual de abordagem de controvérsias em que alguém imparcial atua para facilitar a comunicação entre os envolvidos e propiciar que eles possam, a partir da percepção ampliada dos meandros da situação controvertida, protagonizar saídas produtivas para os impasses que os envolvem. (TARTUCE, 2018, p. 203)

Destaca-se que o principal foco da mediação não consiste necessariamente na obtenção de um acordo mutuamente benéfico, mas na reabertura do canal de comunicação que se encontrava fechado em decorrência do litígio. Logo, o método não adversarial desenvolvido com o auxílio do mediador é especialmente indicado para situações em que há prévio e duradouro relacionamento entre os sujeitos (MAIA; BIANCHI; GARCEZ, 2019).

No Brasil, a mudança de paradigma com relação à solução de conflitos foi reforçada com a Resolução n.º 125/10 editada pelo Conselho Nacional de Justiça. O documento possui o objetivo de estabelecer uma política pública nacional de incentivo ao uso de métodos consensuais de resolução de conflitos, em especial a conciliação e a mediação, frisando sua efetividade e aptidão para promover a pacificação social. Além disso, as diretrizes estabelecidas na Resolução reforçam o compromisso do Estado em reduzir o excesso de causas judicializadas e, conseqüentemente, melhorar a prestação jurisdicional nos casos que realmente necessitam do posicionamento de um juiz.

Imbuído pelo propósito de valorizar e fomentar ainda mais o uso da mediação no país, o Congresso Nacional aprovou e publicou a Lei n.º 13.140/15, que é responsável por

regulamentar e trazer diretrizes para a mediação entre particulares e no âmbito da Administração Pública. O diploma legal foi elaborado para interagir com as orientações gerais sobre o tema, incluídas no Novo Código de Processo Civil aprovado alguns meses antes.

A legislação apresenta os princípios que norteiam a prática da mediação, indispensáveis para que a técnica alcance seus objetivos e atenda às expectativas de quem a elege para solucionar uma controvérsia.

O princípio da imparcialidade do mediador inaugura o rol apresentado na Lei 13.140/15. Segundo Tartuce (2018), a imparcialidade representa a equidistância e a ausência de comprometimento em relação aos envolvidos no conflito. Adiante, o princípio da isonomia entre as partes reafirma o dever do mediador de conceder as mesmas oportunidades para todos os envolvidos no procedimento, de maneira que tenham plena capacidade de se manifestar durante a sessão.

Em seguida, o princípio oralidade determina que o procedimento da mediação é pautado por iniciativas verbais, procurando estabelecer um espaço de comunicação entre os participantes. O uso da palavra é importante para a construção de uma atmosfera acolhedora, pois provoca a sensação de que os envolvidos estão sendo realmente escutados.

Também faz parte do rol de princípios a informalidade do procedimento de mediação. Apesar de o mediador utilizar técnicas apropriadas para o diálogo, o procedimento não possui regras preestabelecidas. Portanto, não existe uma fórmula para o desenvolvimento da sessão, uma vez que os próprios envolvidos vão ditar o ritmo dos acontecimentos, tornando cada mediação uma situação única.

O próximo princípio é considerado um dos mais relevantes para a prática da mediação: a autonomia da vontade das partes. De acordo com Fernanda Tartuce (2018), a deliberação expressa por uma pessoa plenamente capaz, com liberdade e observância da legislação vigente, deve ser considerada soberana. Isto é, a mediação pode devolver a autoridade ao indivíduo, para que ele mesmo seja capaz de resolver a sua celeuma. Importante destacar que o princípio da autonomia da vontade é baseado no fundamento constitucional da dignidade da pessoa humana, pois reafirma a capacidade e autoridade de cada indivíduo para ser responsável por suas escolhas.

Logo após, o princípio da confidencialidade é responsável por garantir o sentimento dos indivíduos de que se encontram em segurança durante a realização do encontro. O caráter confidencial do procedimento implica no sigilo de todas as informações expostas nos debates,

que não poderão ser usadas para outros fins além daqueles expressamente permitidos pelas partes.

Por fim, o último princípio trazido pela Lei 13.140/15 diz respeito à boa-fé, considerada um preceito geral já existente em todo o ordenamento jurídico. Segundo Fernanda Tartuce (2018), a boa-fé consiste no sentimento e no convencimento íntimos quanto à lealdade, à honestidade e à justiça do próprio comportamento em vista da realização dos fins para os quais este é direcionado. Assim, a boa-fé pode ser considerada uma diretriz de conduta para todos os envolvidos no procedimento da mediação, que deve ser encarado com lealdade e sinceridade, comprovando o real interesse no método e em ver o conflito solucionado, já que a falta de comprometimento de uma parte pode tornar a técnica ineficaz e fazer com que todos percam seu tempo em uma oportunidade frustrada.

De forma geral, é possível concluir que a Lei 13.140/15 foi elaborada para tratar de forma específica sobre a mediação, assunto este já abordado de forma breve no Código de Processo Civil de 2015. Portanto, nota-se que alguns princípios mencionados na lei especial já eram citados na lei geral processual, mais especificamente no Título IV, Capítulo III, Seção V, intitulada “Dos conciliadores e mediadores”, bem como em alguns artigos dispersos ao longo do Código. Assim, enquanto o CPC/2015 disserta sobre os métodos autocompositivos sob a perspectiva da atuação dos sujeitos processuais em juízo, a Lei de Mediação se preocupa em regular os detalhes da sessão de mediação e da atuação do mediador no âmbito judicial e extrajudicial, além de dispor sobre a autocomposição em conflitos envolvendo a Administração Pública.

É necessário frisar que a obtenção do acordo não é o objetivo principal de uma mediação, visto que o procedimento pode ser considerado bem-sucedido ainda que não tenha resultado em um compromisso de obrigações mútuas. O sucesso resulta da capacidade da mediação para reconstruir o entrosamento e contato entre os envolvidos, fato que é de extrema relevância em se tratando de relações contínuas. Segundo Azevedo (2013), a qualidade da mediação pode ser aferida de acordo com o grau de satisfação da parte, respeitando as condições éticas, expectativas e necessidades dos envolvidos.

Para que a construção do acordo seja saudável e frutífera, o mediador precisa dominar técnicas de negociação e estar atento para atitudes que possam prejudicar o desenvolvimento do

compromisso. Neste cenário, há grande destaque para o uso de ferramentas de negociação desenvolvidas pelas Escolas de Mediação.

II. Escolas de Mediação

É compreensível que todos os seres humanos possuam necessidades, sejam elas fisiológicas, como fome e sede, ou sociais, como a segurança, a autoestima e a realização pessoal. Tais necessidades se traduzem em interesses, que motivam o indivíduo a buscar formas de satisfação.

O movimento natural da vida em sociedade tende a apresentar obstáculos ao atendimento das carências de cada um, demonstrando que as necessidades de outros podem representar interesses aparentemente opostos. Roberto Bacellar (2012) afirma que a busca individual de suas necessidades possui um preço: o conflito. É justamente da contraposição de sentimentos e interesses que surgem desavenças entre semelhantes, pois cada um tem como prioridade atender aos seus desprovidos. Segundo o autor:

Na mediação, há de se ter em mente que as pessoas em conflito a partir dessa concepção geral (negativa), ao serem recepcionadas, estarão em estado de desequilíbrio, e o desafio do mediador será o de buscar, por meio de técnicas específicas, uma mudança comportamental que ajude os interessados a perceber e a reagir ao conflito de uma maneira mais eficaz. (BACELLAR, 2012, p. 110).

Assim, o autor explica que a mediação como forma de solução consensual dos conflitos é uma excelente oportunidade para que as partes percebam o problema sob uma ótica diferenciada, recuperando os relacionamentos e diminuindo as falhas de comunicação. Para tanto, são desenvolvidas técnicas de abordagem específicas para cada situação, a depender da concepção de cada indivíduo acerca da controvérsia.

Os modelos de mediação conhecidos pela doutrina, também chamados de escolas de mediação, consistem em ferramentas e recursos utilizados pelos mediadores para facilitar o diálogo entre os envolvidos, organizando as sessões com o objetivo de reduzir as falhas comunicativas e aprimorar a participação de todos na busca de uma solução para o problema, desvendando os seus verdadeiros interesses (MICHELON, 2018).

É importante destacar que um modelo de mediação não exclui os demais, porque, na verdade, atuam de forma complementar, construtiva. Logo, no caso concreto haverá, certamente,

o modelo que melhor se encaixa às suas especificidades, de modo que seja solucionada a demanda e, também, restaurada a comunicação entre as partes (BACELLAR, 2012).

Os estudos doutrinários nacionais e internacionais registram com maior ênfase as propostas das três escolas clássicas de mediação: o modelo Tradicional-Linear de Harvard, o modelo Circular-Narrativo de Sarah Cobb e o modelo Transformativo de Bush e Folger. Contudo, a evolução das experiências e o desenvolvimento das práticas de mediação trouxeram novas descobertas e possibilitaram o surgimento de outras abordagens, tão importantes quanto as abordagens clássicas, porém, ainda pouco conhecidas e estudadas no Brasil.

II.1 O Modelo Tradicional-Linear de Harvard

A abordagem Tradicional-Linear da mediação tem raízes no Projeto de Negociação de Harvard (Program on Negotiation - PON), um centro de pesquisa interdisciplinar sobre negociação criado em 1979, na Universidade norte-americana de Harvard, liderado por Roger Fisher.

O projeto foi idealizado com a missão de investigar e aprimorar as resoluções de conflitos. Inicialmente os estudos eram direcionados para as divergências ligadas ao campo organizacional e, em seguida, ampliou-se a esfera de atuação para todas as categorias de conflitos, podendo envolver pessoas, famílias, empresas, organizações nacionais ou estrangeiras. Por meio da interdisciplinaridade, o projeto possui influências do direito, dos negócios, da psicologia, economia, antropologia, artes e educação, proporcionando aos seus membros melhor domínio e entendimento sobre as negociações.

Para a metodologia de negociação Tradicional-Linear desenvolvida pelos pesquisadores, o conflito é visto como um obstáculo, um problema causado diretamente pela insatisfação dos interesses conflitantes. Portanto, para resolver a divergência é preciso eliminar a sua causa, que geralmente está ligada a fatores intrapsíquicos, como os anseios e expectativas de cada um. Com o intuito de satisfazer as necessidades de todos os envolvidos, a abordagem de Harvard atua com base em um modelo de negociação cooperativa, focada em conduzir um processo íntegro com o propósito de solucionar o problema através de um acordo, evitando dar ênfase ao porquê da existência do conflito e como ele se desenvolveu, focando apenas nos aspectos objetivos, ou seja,

nas alternativas para que seja resolvido de forma agradável para todos (JONATHAN; PELAJO, 2019).

Os estudos realizados pelo Projeto de Harvard resultaram na publicação de livros voltados para o tema da negociação, com destaque para a obra de Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton: “Getting a Yes: Negotiating Agreement Without Giving in” (na tradução para o português: “Como chegar ao Sim: a negociação de acordos sem concessões”) (FISHER; URY; PATTON, 2005). Segundo os ensinamentos propostos no livro, os autores acreditam que a negociação é algo inerente ao comportamento do ser humano, consistindo em um meio básico para conseguir do outro o que se deseja, isto é, “uma comunicação bidirecional concebida para chegar a um acordo, quando você e o outro lado têm alguns interesses em comum e outros opostos.” (FISHER, URY, PATTON, 2005, p.11).

Como cada conflito possui um padrão diferente, o estilo de comunicação adotado em cada situação também deve ter contornos específicos. Para Fisher, Ury e Patton, o conflito está associado a oposição de interesses e, para transformá-los, é preciso que as partes tomem responsabilidade e se comuniquem. Assim, o principal instrumento para possibilitar o acordo se torna a comunicação que, para essa escola, deve ser conduzida de forma linear. Segundo Eva Jonathan e Samantha Pelajo (2019):

A transmissão linear de dados consiste em um fluxo de informação que, através de um canal, vai de uma fonte a um destinatário. Os autores acima abordados ora enfatizam a comunicação transparente e bilateral, ora destacam a necessária comunicação centrada no outro, ora sublinham que o diálogo deva se dar primeiramente consigo próprio para então se abrir ao outro. Fica claro, porém, que todas as modalidades de comunicação são relevantes e se complementam. (JONATHAN, PELAJO, 2019, p. 188).

Em seus estudos, os precursores do método linear observaram que o ser humano naturalmente se esforça para garantir sucesso através da barganha posicional. Isto é, considerando que cada parte possui seus próprios interesses e suas posições perante o conflito, devem lutar para fazer o mínimo de concessões possível para se chegar a um consenso e, assim, produzir um acordo minimamente satisfatório. Contudo, ensinam que a negociação por posições não é o método mais adequado para conquistar uma solução razoável, pois é um processo desgastante e lento no qual os negociadores estão preocupados em defender e reafirmar seu ponto de vista ao invés de buscar soluções que estejam compatíveis com os interesses de todos. Com isso, nota-se que “à medida que se presta maior atenção às posições, menos atenção é

voltada para o atendimento dos interesses subjacentes das partes”, o que estimula a produção de acordos insensatos (FISHER, URY, PATTON, 2005, p.23).

O propósito do Projeto de Negociação de Harvard é oferecer uma alternativa à barganha por posições, incentivando um método capaz de produzir resultados duradouros e coerentes com os desejos de cada parte, resolvendo, na medida do possível, os conflitos de interesses e preservando o relacionamento.

Neste contexto surge o mecanismo de negociação por princípios. Segundo Fisher, Ury e Patton (2005), o método se traduz em uma oportunidade de solucionar o conflito a partir dos seus méritos, não se atentando às possíveis concessões que cada parte está disposta a fazer.

Desta forma, são explorados benefícios que favoreçam a todos com base em padrões objetivos e justos, desprezando o uso de truques. Valoriza-se a rigidez para lidar com o método e a suavidade para lidar com os personagens. O negociador, portanto, deve ser duro com o problema e afável com as pessoas (FISHER, URY, PATTON, 2005). Com este intuito, desenvolveram-se quatro diretrizes para a realização do método: separar as pessoas dos problemas; concentrar-se nos interesses e não nas posições; inventar opções de ganhos mútuos e insistir em critérios objetivos de negociação.

A primeira diretriz se concentra em estabelecer a separação entre os sujeitos e o problema, reconhecendo que os negociadores são, antes de tudo, seres humanos dotados de sentimentos, pontos de vista e valores que frequentemente se divergem.

Em uma negociação por posições é comum que as partes se frustrem e se sintam ofendidas, pois encaram o mundo a partir de sua perspectiva pessoal, confundindo suas percepções com a realidade. Por consequência, é possível que um mal-entendido crie um ambiente hostil e preconceituoso, favorecendo uma série de comportamentos indesejáveis para a formação de um acordo, como a busca por confirmação de suspeitas negativas e a atribuição recíproca de culpa. O interesse se volta apenas para a vitória na discussão, e não para a solução do impasse. Por isso, os criadores do método tradicional-linear propõem que as negociações devem se fundamentar em ideias exatas, com diálogo simples e compreensível e em uma visão prospectiva. O bom negociador é aquele que sabe se colocar no lugar do outro para entender suas percepções e emoções, evita fazer pré-julgamentos e assegura sua participação no processo (FISHER, URY, PATTON, 2005).

Uma das principais ferramentas para concretizar uma boa negociação é a adoção – tanto pelas partes quanto pelo mediador – da escuta ativa e da comunicação não violenta. Marshall B. Rosenberg (2006), um dos mais reconhecidos autores que tratam sobre o tema, ensina que o uso das palavras e a forma com que são proferidas podem causar mágoa e dor ao interlocutor, ainda que de forma não intencional. Por isso, a comunicação não violenta é fundamentada em habilidades que fortalecem o lado humano das relações, mesmo em condições desfavoráveis. Explica o autor:

A CNV nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando. Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática. Em toda troca, acabamos escutando nossas necessidades mais profundas e as dos outros. A CNV nos ensina a observarmos cuidadosamente (e sermos capazes de identificar) os comportamentos e as condições que estão nos afetando. Aprendemos a identificar e a articular claramente o que de fato desejamos em determinada situação. A forma é simples, mas profundamente transformadora. (ROSENBERG, 2006, p. 24)

O segundo princípio da técnica de negociação linear preconiza o foco nos interesses, e não nas posições. Conforme já citado, os conflitos surgem da contraposição de desejos e preocupações que, por vezes, ficam acobertados pelas posições assumidas pelas partes. Os autores da técnica explicam: “Sua posição é algo que você decidiu. Seus interesses são aquilo que fez com que você se decidisse dessa forma.” (FISHER, URY, PATTON, 2005, p. 59).

Portanto, segundo os autores, essa análise é importante porque podem existir diversas posições capazes de satisfazer um único interesse de forma agradável para todos os envolvidos, basta que se disponham a explorá-las pacientemente ao invés de adotar, simplesmente, a posição mais óbvia.

Um dos exemplos mais utilizados para ilustrar a importância da negociação de interesses é a disputa de duas irmãs pela posse de uma laranja. Na situação hipotética, o conflito entre as crianças se estende por horas, pois ambas queriam a última laranja da casa. O responsável, já exausto pela briga que parecia interminável, encontra a solução que julga ser mais adequada – e também a mais óbvia – dividindo a única laranja ao meio e entregando uma metade para cada criança. O conflito aparenta estar resolvido e, provavelmente, a maioria das pessoas tomaria a mesma atitude. Entretanto, não foram considerados os interesses de cada criança com relação à laranja: uma gostaria de fazer um suco e a outra gostaria apenas de brincar com a casca. Portanto,

a solução mais rápida e mais óbvia revelou-se insatisfatória, demonstrando a importância de se adotar uma postura de escuta ativa e descobrir quais interesses estão encobertos pelas posições antes de eleger a solução (EAGU, 2017).

Em seguida, o terceiro princípio adotado pela negociação de Harvard é a busca por opções de ganhos mútuos. Fisher, Ury e Patton (2005) explicam que, na maioria das negociações, as pessoas tendem a acreditar que a sua opinião é a mais acertada para solucionar o problema, por isso, deve prevalecer. Esse pensamento é equivocado porque limita as possibilidades das partes em encontrarem, na multiplicidade de opções que possuem, aquela mais adequada ao seu caso.

A doutrina de Harvard aponta alguns obstáculos à imaginação de novas alternativas, que prejudicam a negociação e precisam ser superados. À frente, o julgamento prematuro é um fator adverso para a busca de novas opções, pois o negociador teme que ao fazer sugestões seja mal interpretado ou revele informações que coloquem em risco a sua posição. No mesmo sentido, a busca por uma única resposta também é um aspecto negativo, pois a tendência natural das pessoas é enrijecer a imaginação para evitar novas opções, temendo que isso agrave o conflito e confunda os negociadores. Além disso, a visão excludente sobre as possibilidades (resultado “perde-ganha”) é algo que desfavorece a boa negociação, pois se entende que apenas uma das partes poderá sair vencedora, descaracterizando o objetivo do método de produzir um acordo. Por fim, entende-se como um obstáculo a ser superado a visão individualista de que cada um possui a incumbência de resolver seus próprios problemas, enquanto, na verdade, deveria ser incentivada a perquirição de opções atrativas para todos (FISHER, URY, PATTON, 2005).

Finalizando as diretrizes adotadas pelo modelo de negociação de Harvard, o quarto princípio estabelece que o negociador deve insistir em critérios objetivos durante o processo. Segundo Fisher, Ury e Patton (2005), a tradicional barganha por posições não é produtiva para a obtenção de um acordo razoável, pois encara a negociação de acordo com as vontades de cada um. Explicam:

Quanto mais você aplicar padrões de imparcialidade, eficiência ou mérito científico a seu problema específico, maior será sua probabilidade de produzir uma solução final sensata e justa. Quanto mais você e o outro lado se referirem aos precedentes e à praxe na comunidade, maior será sua chance de beneficiar-se da experiência passada. E os acordos compatíveis com os precedentes são menos vulneráveis aos ataques. (FISHER, URY, PATTON, 2005, p. 101).

Em uma negociação baseada em princípios o foco está na busca de critérios objetivos, porém, sem pressões ou imposições unilaterais de vontade. O campo de atuação dos negociadores precisa estar amplo para que administrem suas diferenças e cheguem a um acordo justo, sem auferir vantagens indevidas (JONATHAN; PELAJO, 2019).

Nota-se que o mediador em um processo de negociação baseada em princípios tem o papel de facilitador do diálogo para que as partes possam compreender melhor quais são as necessidades de cada um. A técnica desenvolve a comunicação linear na medida em que as partes estão concentradas em verbalizar aquilo que realmente importa, sem se preocupar com o contexto em que o conflito se desenvolveu. Portanto, o foco está em reduzir as desigualdades entre os envolvidos para que possam, a partir de uma visão prospectiva, construir alternativa para solução do conflito e manter uma boa relação funcional (SALLES, FERNANDES, 2021).

II.2 O Modelo Circular-Narrativo

A abordagem circular-narrativa da mediação foi inicialmente desenvolvida por Sara Cobb, doutora em Comunicação pela Universidade de Massachussets, nos Estados Unidos. Na América Latina, a técnica recebeu importantes contribuições Marinés Suares, psicóloga e mediadora argentina.

O método concentra-se em desenvolver “a arte da conversa entre os seres humanos” (ERICKSEN, 2012, p.3), isto é, oportunizar o encontro entre as pessoas em conflito, para que possam narrar suas histórias, desconstruir narrativas dominantes e construir histórias alternativas, a partir das quais possam vislumbrar novos caminhos de convivência (FERNANDES, 2021).

Segundo Brigida, Araújo e Jacob (2019), produzir várias narrativas sobre o problema de acordo com a visão de cada mediando é essencial para o desenvolvimento da técnica circular, porque as falas são pautadas em valores particulares, permeadas por argumentos diferentes e, por isso, são relatos parciais, considerados como a verdade por quem os conta. Entretanto, não é possível afirmar que a visão de apenas um mediando sobre o fato seja completa. Por isso, não é viável considerá-la como mais verdadeira do que a versão de outra pessoa. Explicam os autores:

A narrativa é a maneira pela qual o indivíduo, baseado em sua seleção pessoal dos fatos, e em suas próprias percepções, descreve a realidade. Quando alguém relata um problema, fala de uma história que é uma construção realizada de

acordo com a sua cultura e sua forma de compreensão do mundo. Essa particular construção explica porque, face a um mesmo problema, as pessoas tem percepções e pensamentos diferentes acerca dos mesmos fatos, o que as levam a elaborar distintas histórias (BRIGIDA; ARAÚJO; JACOB, 2019, p. 212).

A construção do modelo circular-narrativo ocorre com a incorporação de novas teorias ao modelo tradicional de Harvard, como aponta Marinés Soares (1996 apud BRIGIDA; ARAÚJO; JACOB, 2019, p. 212). A autora sustenta que o novo método se apoia nos estudos de outras ciências, como a teoria da comunicação, que identifica o contexto dos indivíduos como qualificador de suas mensagens; a terapia familiar sistêmica, que considera o problema e a solução como componentes de um mesmo sistema, oferecendo novas possibilidades de solução a partir da mudança de perspectiva; a cibernética de primeira e segunda ordem, área que investiga os sistemas de observação e a postura do observador; e o construcionismo social, que estabelece a relação entre o proceder dos indivíduos e o contexto social e cultural no qual vivem.

Destaca-se que a abordagem circular-narrativa deixa de considerar o acordo como o principal objetivo da mediação e passa a encará-lo como uma das possíveis consequências da técnica, que se preocupa primordialmente em melhorar a comunicação verbal e construir novas perspectivas, o que pode ou não resultar em um ajuste.

Ao abordar o tema, Marinés Soares (1996, apud ERICKSEN, 2012, p. 4) desenvolveu um conjunto de técnicas aplicáveis ao modelo circular-narrativo de mediação, que reúne quatro formas de procedimentos: microtécnicas, minitécnicas, a técnica propriamente dita e macrotécnicas.

As microtécnicas são aplicadas na apresentação inicial da narrativa e compreendem atitudes do mediador que favorecem a condução circular e dinâmica da comunicação entre os envolvidos. Para tanto, existem duas metodologias de aplicação: o modo interrogativo e o modo afirmativo (ERICKSEN, 2012)

No modo interrogativo, o mediador se preocupa em realizar perguntas informativas, buscando esclarecimentos das partes, e perguntas desestabilizantes, que visam promover a desconstrução de alguns pré-conceitos enraizados em cada narrativa das histórias culturalmente dominantes. Os objetivos principais de tais perguntas se resumem em: estimular a reflexão das partes sobre o conteúdo da disputa e sobre a relação que existe entre elas; incentivar a formação de novos questionamentos por parte dos envolvidos; manter a comunicação aberta e evitar a

finalização precoce do processo, além de devolver o protagonismo para as partes e lembrá-las sobre a interdependência entre a causalidade do conflito e as suas próprias pretensões (ERICKSEN, 2012).

Já o modo afirmativo apresenta as microtécnicas com seus propósitos bem claros através de quatro procedimentos. Inicialmente, o mediador deve fazer a reformulação, momento em que busca traduzir o que foi falado pela parte, adotando palavras mais claras e reafirmando aquilo que foi dito. Em seguida aplica-se a técnica da conotação positiva, valorizando as qualidades e pontos favoráveis da fala, dando uma nova roupagem ao discurso. Continuando, o mediador deve proceder à legitimação, etapa em que há a desconstrução de posições rígidas, como vítima/ofensor, com o objetivo de demonstrar a posição equânime em que as partes se encontram. Finalmente, o mediador fará a recontextualização do processo, aumentando ou diminuindo o prisma apresentado sobre o conflito (VASCONCELOS, 2008).

Adentrando às minitécnicas, o mediador passa a explorar três áreas do procedimento: externalização, resumos e equipe reflexiva. A externalização faz parte do campo da terapia familiar sistêmica desenvolvida por Michael White e David Epston, criadores da terapia narrativa. Como forma de instrumentalizar a técnica de externalização, dividiu-se a atuação em cinco etapas, simultâneas ou sucessivas: a) condensação do problema: o sujeito deve entender que o problema é algo externo à sua existência, que pode ser tocado e resolvido; b) nominalização do problema: as partes devem construir juntas um nome para o problema que estão enfrentando; c) separação entre o problema objetivo e demais circunstâncias de cunho pessoal ou relacional que o rodeiam; d) dar uma conotação negativa ao problema: fazer com que as partes entendam o problema como uma ameaça e o resolvam o mais rápido possível; e) internalização do protagonismo: incentivar as partes a encontrarem outras possibilidades de solução através de perguntas estimuladoras (ERICKSEN, 2012).

Em seguida, utiliza-se a minitécnica dos resumos, que consiste em utilizar a própria fala das partes para reformular as narrativas com conotações positivas, respeitando sempre o contexto externado pelo mediando ao legitimar sua fala e sua posição. Assim, o mediador busca produzir uma recontextualização do problema e das situações de forma que possam construir uma alternativa de solução, mais uma vez denotando o caráter circular do método (MICHELON, 2018).

Encerrando as minitécnicas, a equipe reflexiva entra em ação para auxiliar o trabalho do mediador. Assim, um grupo de mediadores acompanha o procedimento, a princípio, apenas para escutar as narrativas dos sujeitos e refletir sobre o que está sendo presenciado. Logo após, caso o mediador autorize, a equipe se reúne com os mediandos e os convida a ouvirem sobre suas observações, incentivando a mudança de perspectiva acerca do problema vivenciado (VASCONCELOS, 2008).

Chegando ao ponto fulcral do método circular-narrativo, deve ser aplicada a técnica propriamente dita, também entendida como a técnica da história alternativa, pretendendo construir uma história desestabilizadora das narrativas anteriores. Segundo Vasconcelos (2008), todas as técnicas anteriormente aplicadas devem contribuir para a construção de uma nova narrativa, sendo responsabilidade do mediador observar o nível de comunicação entre os indivíduos. Assim, caso as narrativas estejam extremamente coerentes e fechadas, o mediador deve analisar se houve falta de interação entre as partes ou, ainda, se há apego a histórias típicas do senso comum das culturas a que pertencem os mediandos. Segundo Marinés Suares (1996, apud VASCONCELOS, 2008, p. 84), a melhor história alternativa não é necessariamente a mais real, e sim a que permite mais saídas para a negociação, retomando a comunicação que havia sido perdida.

Por fim, a macrotécnica do encontro de mediação “narra a história alternativa e se procura construir o acordo a partir das opções, com avaliação das vantagens e desvantagens, em busca de uma solução nova” (MICHELON, 2018). Trata-se, aqui, do processo de mediação em si mesmo, reunindo todas as técnicas até então aplicadas.

Analisando o continuum desta abordagem percebe-se que a participação do mediador é mais frequente e necessária para se obter bons resultados, já que está a todo momento estimulando as partes a desconstruírem o prisma original sobre o conflito e a encontrarem outros enfoques, menos aprofundado na visão anterior (SALLES; FERNANDES, 2021). Para que a atuação do mediador seja digna e agregadora, aplicam-se técnicas como a escuta ativa, as perguntas circulares e a conotação positiva, que engrandecem o diálogo proporcionando a legitimação das partes e a nova percepção sobre o significado da fala do outro, diverso do que havia sido escutado até então. (BRIGIDA; ARAÚJO; JACOB, 2019).

Conclui-se, portanto, que a técnica circular-narrativa contribui em grande escala para que os mediandos percebam ao longo do procedimento que a situação problemática sobre a qual

discutem não está necessariamente relacionada com a postura da outra parte, revelando-se um motivo de preocupação e cuidado por parte de todos. Destarte, as conversas circulares permitem a construção de uma nova perspectiva, ampliada através de leituras alternativas sobre o conflito, favorecendo o encontro de outras possibilidades de solução ao evitar o fechamento precoce dos relatos, desconstruindo crenças, ideias e práticas culturais que contribuem para a manutenção do problema (BRIGIDA; ARAÚJO; JACOB, 2019).

II.3 O Modelo Transformativo

A abordagem linear de Harvard inspirou, também, o surgimento de uma outra escola, conhecida como Modelo Transformativo, idealizado por Robert A. Baruch Busch e Joseph Folger e muito adotado em mediações familiares.

A Escola Transformativa direciona seu foco para a comunicação entre as pessoas em conflito, ao valorizar o aspecto relacional e prezar pelo protagonismo e empoderamento das partes. Para essa escola, o resultado da mediação vai além da obtenção de um acordo, reconhecendo a necessidade de atuar na modificação da relação entre as partes (MARQUES; BRAGA; MOURA, 2017).

A abordagem transformativa possui o escopo de alcançar mudanças no comportamento dos envolvidos, na medida em que os incentiva a descobrir novas habilidades, responsabilidades e reconhecer o outro como integrante da situação conflituosa. Entende-se que o Modelo Transformativo tem aplicação mais ampla do que a abordagem Tradicional-Linear de Harvard, uma vez que o foco não é a resolução do conflito, e sim a transformação da relação entre as pessoas. Neste modelo a mudança também ocorre no âmbito da qualidade do conflito, pois um dos propósitos do método é o reestabelecimento dos vínculos afetivos, de modo que as partes alcancem e entendam a pluralidade de aspectos que envolvem o problema, como o emocional, financeiro, psicológico e legal (SALLES; FERNANDES, 2021).

Uma das principais contribuições para a construção do Modelo Transformativo é a avaliação sistêmica tipicamente desenvolvida em mediações familiares. Segundo Vasconcelos (2008):

A contribuição mais notável desse modelo deu-se em matéria de comunicação, com a adoção de técnicas para aperfeiçoar a escuta do mediador, a investigação e, especialmente, o uso da reformulação, por meio da paráfrase e dos

questionamentos, bem assim a adoção de resumos que auxiliam o aprimoramento da comunicação e a modificação dos pontos de vista dos participantes sobre as questões objeto do conflito (VASCONCELOS, 2008, p. 85).

A mediação transformativa se baseia em alguns elementos fundamentais, vistos como pressupostos básicos para promover a pacificação das relações conflituosas. Inicialmente, o foco está na capacitação e empatia dos mediandos para que, através de seus próprios esforços, recuperem a habilidade de autodeterminação e reconhecimento. Nesse sentido, o mediador atua estimulando o empoderamento dos envolvidos, confirmando a posição de protagonistas de seus próprios dilemas e reforçando a importância de considerar os demais pontos de vista e experiências (MARQUES; BRAGA; MOURA, 2017).

O empoderamento é reconhecido no momento em que “os envolvidos fortalecem a consciência sobre seu próprio valor e sobre sua habilidade de lidar com quaisquer dificuldades com que se deparem a despeito de disputas”. Em sequência, o reconhecimento representa a tomada de consciência acerca da situação, construindo empatia para com a situação problemática, procurando entender as necessidades e interesses do próximo. Por conseguinte, o método transformativo vai além da solução dos conflitos e perquire a mudança de perspectiva individual, ensinando que as desavenças não devem ser vistas como um percalço, mas como uma oportunidade de crescimento moral e de transformação do comportamento (MICHELON, 2018, p. 9).

Diferentemente das técnicas anteriores, o método transformativo não possui técnicas de aplicação pré-definidas e generalizadas. Segundo Ericksen (2012), existem procedimentos sistêmicos baseados em padrões de interação entre as partes que estão aptos a conduzir o processo de transformação dos indivíduos. Assim, o autor entende que sistematizar a mediação em etapas sucessivas representa a simplificação do procedimento para fins didáticos, mas o que de fato representa o propósito da mediação transformativa é lapidar as narrativas apresentadas com o objetivo de extrair um padrão comportamental existente na relação entre os indivíduos. Assim, os mediadores encaram o conflito como um arranjo de múltiplas abordagens conectadas entre si.

Como forma de concretizar o método e buscar tais padrões de interação, os mediadores devem primeiro buscar conexões, isto é, perceber que a narrativa de uma das partes estará sempre ligada ao algum comportamento reproduzido pelo outro indivíduo. O argumento usado por uma

pessoa faz parte de uma série de interações que produziram aquele resultado. Em seguida, o mediador observará as regras implícitas em cada um desses padrões, verdadeiros códigos de conduta que fazem parte e dão forma à estrutura que está sendo criada na narrativa, indicando a maneira de se comportar em cada situação. Logo após, o mediador perceberá em qual contexto de interação as regras de conduta estão situadas, observando se as narrativas de cada participante se aproximam ou se repelem. A próxima ação do mediador consiste em identificar o ponto de ligação entre os sistemas de interações apresentados pelas partes, identificando em que momento uma ação se liga à outra. Por fim, o mediador deve compreender que os eventos apresentados são cíclicos, refletindo um ao outro e, por isso, não se deve assumir um ponto de vista com base em um padrão simples, mas compreender a causalidade mútua dos sistemas apresentados. Assim, ao fazer questionamentos e reflexões sobre os eventos, o mediador estimula os envolvidos a expandirem sua visão, quebrando padrões comportamentais repetitivos e evoluindo na construção de um novo relacionamento (VASCONCELOS, 2008).

Em síntese, afirma-se que o modelo transformativo é a proposta mais informal utilizada na mediação, pois é com base na oralidade que se constroem novos padrões de interação. O mediador não assume posição técnica, atuando apenas como um colaborado (ERICKSEN, 2012). A meta é superar a posição inicial dos mediados e transformar o padrão de relacionamento entre as partes através da capacitação e autoafirmação dos indivíduos. Portanto, as perguntas feitas durante o procedimento são voltadas para o empoderamento das partes e não para a desestabilização do que foi narrado (VASCONCELOS, 2008).

De acordo com os ensinamentos de Geovana Fernandes e Sérgio Salles (2021), conclui-se que a transformação proporcionada por essa escola de mediação possibilita a reconstrução dos laços afetivos e, como consequência, habilita os indivíduos para a administração de futuros conflitos. O acordo é uma possibilidade construída pelos próprios envolvidos a partir da tomada de consciência sobre os fatores apresentados na dinâmica.

III. Considerações finais

Pela postura adotada, compreende-se que há uma extensa gama de pesquisas e material teórico sobre os métodos autocompositivos, especialmente sobre a mediação, que amadurecem e se desenvolvem progressivamente, entretanto, reconhece-se que, no Brasil, esse ainda é um tema construção, conforme os programas de mediação vão sendo implementados no âmbito dos tribunais brasileiros.

O aumento populacional e o desenvolvimento da sociedade contemporânea favoreceram o crescimento do número de conflitos e incrementaram o nível de complexidade experimentado em situações adversas. Dessa forma, mostrou-se necessária a busca por métodos resolutivos adequados à cada conjuntura, dando início ao movimento de democratização do acesso à justiça.

Tendo em vista os aspectos abordados, tal movimento está em constante avanço na medida em que novas legislações sobre a resolução adequada de disputas são discutidas e aprovadas. É certo que o Código de Processo Civil de 2015 e a Lei n.º 13.140/15 foram valorosos marcos legislativos, trazendo diretrizes fundamentais para a atuação do Estado no fomento dos métodos adequados de resolução de conflitos, sobretudo da mediação, introduzindo ricas orientações para a conduta dos mediadores. Apesar dos avanços conquistados, ainda há um vasto caminho a ser percorrido, pois, quanto maior o estudo, mais incertezas e questionamentos não respondidos continuam a surgir.

Por isso, são indispensáveis a observação, o debate e o genuíno interesse tanto por parte da academia quanto por parte do Estado em aprimorar os métodos adequados de acesso à justiça, incluindo a aprovação de novos regramentos.

Quanto ao objeto central deste estudo, conclui-se que a mediação encontra sua base teórica em três principais escolas doutrinárias, que expõem técnicas de aplicação diferentes. Embora existam peculiaridades em cada escola, observou-se que todas prezam pelo reestabelecimento da comunicação eficiente entre as pessoas em conflito, discutindo pontos relevantes e encontrando uma solução adequada para os envolvidos. Para tanto, o mediador se orientará pelos princípios fundamentais do método elencados na legislação e em reflexões doutrinárias. Ademais, é indispensável que o mediador conheça e domine os pontos principais

de cada modelo de mediação a fim de aprofundar-se no método que melhor se adequa ao seu campo de atuação.

Logo, cabe ao terceiro neutro realizar a análise do conflito e adotar a abordagem mais indicada. Por exemplo, um conflito familiar carregado de sentimentos e versões diferentes sobre história será trabalhado de forma mais eficiente pela escola circular-narrativa ou pela escola transformativa, pois foco estará na reconstrução do diálogo e na possibilidade de crescimento com uma visão positiva. Por outro lado, um conflito organizacional pode ser melhor administrado caso o mediador adote a escola tradicional-linear, encontrando um acordo através do foco no problema, e não nas pessoas. Assim, é possível pensar que as escolas de mediação funcionam como um alicerce teórico que asseguram o mediador em sua atuação.

Levando-se em conta o que foi observado, nota-se que o papel do mediador, independente da linha de atuação, se mantém como facilitador do diálogo. Além disso, em todas as abordagens a postura do mediador precisa ser humanizada, acolhedora e compreensiva. Portanto, não há uma fórmula preestabelecida para que a mediação ocorra, mas é sempre importante que se mantenha o respeito e a discrição, trabalhando para que as partes se empoderem e reconheçam sua capacidade de solucionar seus próprios problemas ao se empenharem conjuntamente nas sessões.

Assim, conclui-se que as três escolas de mediação apresentadas se comunicam e possuem pontos comuns, pois todas revelam a importância da comunicação, da escuta ativa, empatia, solidariedade e acolhimento dos participantes. Mais que uma forma de facilitar a resolução de conflitos, o incentivo e disseminação do conhecimento acerca da mediação e demais técnicas autocompositivas representa um exercício de cidadania e uma contribuição para o desenvolvimento social na medida em que devolve qualidade de vida e realização pessoal para quem já esteve em situações desconfortáveis.

Referências

ARGENTINA. **Decreto 1480/92**. Argentina.gob.ar. Disponível em: <<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-1480-1992-9899/texto>>. Acesso em: 24 nov. 2020.

AZEVEDO, André Gomma (org.). **Manual de Mediação Judicial**. 4. ed. Brasília: Ministério da Justiça, 2013. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/programas/conciliacao/manual_mediacao_judicial_4ed.pdf Acesso em: 9 jul. 2015.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012. v.53.

BRASIL. **Constituição de 1824**. Planalto.gov.br. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm Acesso em: 24 nov. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.105/15 de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, 17 de março de 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.140/15 de 26 de junho de 2015**. Diário Oficial da União, Brasília, 29 de junho de 2015.

BRASIL. **PL4827/98**. Portal da Câmara dos Deputados. Camara.leg.br. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2115> Acesso em: 24 nov. 2020.

BRIGIDA, Elizabeth; ARAÚJO, Inês Guilhon de; JACOB, Wanderley José. **Diferentes Modelos: Mediação Narrativa**. In: ALMEIDA, Tânia; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. *Mediação de Conflitos: Para iniciantes, praticantes e docentes*. 2. ed. Salvador: JusPodivm, 2019. cap. 13, p. 211-221.

CAPPELLETTI, Mauro e GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça** (trad. Ellen Gracie NorthFleet). Porto Alegre: Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125 de 2010**. CNJ. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado160204202007225f1862fcc81a3.pdf> Acesso em: 24 Nov. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2020: ano-base 2019**. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizadoem-25-08-2020.pdf>

EAGU. **Manual de Negociação Baseado na Teoria de Harvard**. Escola da Advocacia-Geral da União. Ministro Victor Nunes Leal. Brasília: EAGU, 2017.

ERICKSEN, Lauro. **Modelos de mediação baseados na relação social jurídica dos conflitos: As propostas da mediação circular-narrativa e da mediação transformativa.** Direitos Culturais, Santo Ângelo, v. 7, n. 12, p. 281-302, jan./jun. 2012.

FERNANDES, Geovana Faza da Silveira. [Justiça Restaurativa, narrativas traumáticas e reconhecimento mútuo.](#) Belo Horizonte: Editora Dialética, 2021.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. [Como chegar ao sim: Negociação de acordos sem concessões.](#) Tradução: Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

JONATHAN, Eva; PELAJO, Samantha. Diferentes Modelos: Mediação Linear (Harvard). In: ALMEIDA, Tânia; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. [Mediação de Conflitos: Para iniciantes, praticantes e docentes.](#) 2. ed. Salvador: JusPodivm, 2019. cap. 11, p. 185-198.

KRUK, Edward. **The current state of the art of family mediation.** Family and Conciliation Courts Review, vol. 36, nº2, April 1998, p. 195-215.

MAIA, Andrea; BIANCHI, Angela Andrade; GARCEZ, José Maria Rossani. Origens e norteadores da mediação de conflitos. In: ALMEIDA, Tânia; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (coord.). [Mediação de Conflitos: Para iniciantes, praticantes e docentes.](#) 2. ed. rev. Salvador: JusPodivm, 2019. cap. 1, p. 45-56.

MARQUES, Jacyara Farias Souza; BRAGA, Romulo Rhemo Palitot; MOURA, Francivaldo Gomes. **Formas consensuais de solução de conflitos.** CONPEDI, Florianópolis, 2017. VII Encontro Internacional do CONPEDI/Braga-Portugal.

MICHELON, Ana Luísa Fretta. **Três importantes modelos de mediação e suas particularidades.** Revista Mediação e Justiça, Porto Alegre, v. 1, n. 1, p. 6-18, jan./jul. 2018.

ROSENBERG, Marshall B. [Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais.](#) Tradução Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

SALLES, Sergio; FERNANDES, Geovana Faza da Silveira. **Mediação e suas escolas tradicionais.** Aprovado para publicação na revista Revista Eletrônica Direito e Sociedade - REDES. Universidade La Salle. Canoas/RS, v.9, n.3, 2021.

TARTUCE, Fernanda. [Mediação nos conflitos civis.](#) 4. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2018.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. [Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas: Modelos, Processos, Ética e Aplicações.](#) São Paulo: Método, 2008.

VINCENZI, Brunela Vieira de; REZENDE, Ariadi Sandrini. A mediação como forma de reconhecimento e empoderamento do indivíduo. In: JÚNIOR, Hermes Zaneti; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. [Justiça Multiportas: Mediação, conciliação, arbitragem e outros meios](#)

[adequados de resolução de conflitos](#). 2. ed. Salvador: JusPodivm, 2018. v. 9, cap. 21, p. 545-555.



www.telosjournals.com.br
