

UNILEÃO
CENTRO UNIVERSITÁRIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

EUGENIA LUIZA BRANDÃO SANTIAGO

**AS TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO E SUA EFETIVIDADE: UMA ANÁLISE DOS
RESULTADOS OBTIDOS A PARTIR DA PRÁTICA DE MEDIAÇÃO EM UM
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO DA
CIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE/CE**

JUAZEIRO DO NORTE - CE
2020

EUGENIA LUIZA BRANDÃO SANTIAGO

**AS TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO E SUA EFETIVIDADE: UMA ANÁLISE DOS
RESULTADOS OBTIDOS A PARTIR DA PRÁTICA DE MEDIAÇÃO EM UM NÚCLEO DE
PRÁTICA JURÍDICA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO DA CIDADE DE JUAZEIRO
DO NORTE/CE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
coordenação do Centro Universitário Leão Sampaio como
requisito para a obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Alyne Adrelyna Lima Rocha
Callou.

JUAZEIRO DO NORTE - CE
2020

EUGENIA LUIZA BRANDÃO SANTIAGO

AS TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO E SUA EFETIVIDADE: UMA ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS A PARTIR DA PRÁTICA DE MEDIAÇÃO EM UM NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO DA CIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE/CE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à coordenação do Centro Universitário Leão Sampaio como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Direito.

Aprovado em: 17/ 12 / 2020.

BANCA EXAMINADORA:

Alyne Adrelyna Lima Rocha Callou

(Orientador)

Moema Alves Macêdo

(Examinador)

Tamyris Madeira de Brito

(Examinador)

JUAZEIRO DO NORTE - CE
2020

AS TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO E SUA EFETIVIDADE: UMA ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS A PARTIR DA PRÁTICA DE MEDIAÇÃO EM UM NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO DA CIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE/CE

Eugenia Luíza Brandão Santiago¹
Alyne Adrelyna Lima Rocha Callou²

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo analisar as técnicas de mediação aplicadas em audiências de mediação e os seus resultados obtidos. Para tanto, foram examinadas as atas das audiências e os relatórios dos estagiários que estão arquivados no Núcleo de Práticas Jurídicas do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio (Unileão), nos períodos de 2019.2 e 2020.1. Foi utilizada a abordagem quali-quantitativa, já que se levanta dados como também se averigua em termos estatísticos as hipóteses. E, associada a pesquisa bibliográfica, comprovou-se que o uso das técnicas é fundamental para a mediação, obtendo êxito na maioria das audiências de mediação realizadas no Núcleo de Práticas Jurídicas da Unileão. Sendo assim, não se pode afirmar ser irrelevante a aplicação de técnicas nas sessões de mediação para que haja a obtenção de êxito.

Palavras-chave: Mediação de Conflitos, Técnicas de Mediação, Audiência de Mediação.

ABSTRACT

This article aims to analyze the mediation techniques applied in mediation hearings and their results. To this end, the minutes of the hearings and the reports of the interns that are filed at the Center for Legal Practices of the Centro Universitário Doutor Leão Sampaio (Unileão), in the periods of 2019.2 and 2020.1, were examined. The qualitative and quantitative approach was used, since data are collected and the hypotheses are also verified in statistical terms. And, associated with bibliographic research, it was proved that the use of techniques is fundamental for mediation, obtaining success in most of the mediation hearings held at the Unileão Legal Practices Center. Therefore, it cannot be said that the application of techniques in mediation sessions is irrelevant in order to achieve success.

¹Eugenia Luíza Brandão Santiago Discente do curso de direito da UNILEÃO. E-mail: eugeniabrandaosantia@gmail.com

²Alyne Adrelyna Lima Rocha Callou. Docente do direito da UNILEÃO. Email: alynnerocha@leaosa/mpaio.edu.br

Keywords: Conflict Mediation, Mediation Techniques, Mediation Hearing.

1 INTRODUÇÃO

Desde a resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça CNJ, são crescentes as políticas do Poder judiciário no sentido de incentivar e aperfeiçoar as práticas de conciliação e mediação, promovendo cursos de formação para mediadores e conciliadores judiciais, cuja carga horária contempla 60h/a de estágio. Constata-se que, em razão do próprio curso de formação e a carga horária destinada ao estágio, o aperfeiçoamento das técnicas é um dos objetivos do CNJ. Com isso, algumas instituições de ensino superior, com o intuito de acompanhar os novos paradigmas do direito, notadamente no que diz respeito à sustentabilidade e métodos consensuais de resolução de conflitos, promovem, em seu campo de estágio, a prática em mediação.

Nesse diapasão, verifica-se a preocupação não somente com o aprendizado teórico, mas, também, com a aplicabilidade técnico-profissional nesta seara. Diante do destaque dado à prática, tanto nos cursos de formação quanto na graduação, a pesquisa busca verificar a efetividade das técnicas por meio de análise dos documentos de um Núcleo de Práticas Jurídicas de uma instituição de ensino localizado na cidade de Juazeiro do Norte/CE.

Juazeiro do Norte é uma cidade situada no interior do estado do Ceará, mais precisamente na região do Cariri, com população estimada de 276 264 habitantes, conforme o IBGE/2020. É conhecida por suas grandes romarias que acontecem no decorrer de todo o ano, as quais se dão em decorrência da figura do padre Cícero, evangelizador dos católicos de grande visibilidade e destaque. Estas geram boa parte da economia local, que possui um PIB de R\$ 4.427.525,37, de acordo com o IBGE/2017.

O objetivo geral da pesquisa é analisar efetividade das técnicas de mediação, em análise à prática realizada em um Núcleo de Prática Jurídicas de uma Instituição de Ensino Superior.

Para alcance do objetivo geral, na primeira sessão são feitos estudos acerca do procedimento de mediação, seu delineamento histórico, conceito e alguns princípios que a regem. Na sessão seguinte, é realizado um estudo teórico acerca das técnicas de mediação mais usualmente apresentadas na literatura para, ao final, apresentar as técnicas de mediação

mais utilizadas nas audiências que ocorrem em um Núcleo de Práticas Jurídicas na cidade de Juazeiro do Norte-CE e sua influência nos resultados obtidos.

Em vista disso, este artigo busca proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou construir hipóteses, haja vista que, não obstante a existência de muitos estudos sobre a mediação, não se encontram pesquisas com foco na efetividade das técnicas de mediação. Pode-se dizer que esta pesquisa se mostra relevante para o aprimoramento de ideias. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado (GIL,2002).

Assim, vê-se que o melhor tipo de pesquisa é a exploratória, descobrindo os fatores que influem na conjuntura do objeto de pesquisa. A abordagem é quali-quantitativa por se atentar a aplicação das técnicas de mediação, saber como se dão e sua eficácia perante as audiências que ocorrem no Núcleo de Práticas Jurídicas, nos períodos de 2019.2 e 2020.1, identificando o índice de êxitos das audiências ante a aplicação das técnicas, ou seja, não somente as conceituar e saber a eficiência de sua aplicabilidade como também indicar o número de sessões com êxito a partir das técnicas aplicadas.

Possui natureza básica, isto é, busca gerar um conhecimento útil para aplicação por teóricos e práticos da mediação.

Por conseguinte, serão adotados procedimentos de uma pesquisa documental, isto é, fazendo apuração de documentos, consistentes em leis, atas das audiências e os relatórios individuais das mediações, emitidos pelos estagiários e arquivados no Núcleo de Práticas Jurídicas da Unileão. A consulta dos relatórios e das atas de audiência, dá-se em relação às audiências realizadas entre os meses de fevereiro de 2019 a julho de 2000, por meio dos quais realiza-se a análise das técnicas utilizadas nas audiências em que obtiveram êxito.

2 MEDIAÇÃO: DELINEAMENTO HISTÓRICO, CONCEITO E PRINCÍPIOS

Como caninho a ser percorrido para alcance do objetivo geral da pesquisa e, por conseguinte, analisar as técnicas de mediação sob a perspectiva dos resultados obtidos em razão de sua aplicação, apresenta-se importante delinear a história da mediação, seu conceito e os princípios que a regem.

2.1 DELINIAMENTO HISTÓRICO

O desenvolvimento da mediação se deu na integração de diferentes eras, culturas, religiões, países, valores etc., de modo que este desenvolvimento foi gradual e lento. O ser humano é um ser social e, por levar a vida em sociedade, estar suscetível a controvérsias entre si, mesmo que vivam na mesma comunidade, compartilhem da mesma cultura ou religião, posto que o conflito é inerente às relações humanas, haja vista que sempre irão apresentar interesses, posições e sentimentos diversos.

Dan Wei *et al.* (2009 *apud* Vasconcelos *et al.*, 2020) exprimem que com o surgimento dos conflitos também surgem os mecanismos para solucioná-los, dentre os quais encontra-se a mediação. Aduzem que nos Estados patrimonialistas, mesmo com estruturas verticalizadas, havia a prática da mediação. Os chefes ou líderes oficiais que exerciam alguma antecedência hierárquica no processo é que conduziam as mediações. A notícia desses antigos costumes vem do confucionismo, budismo, hinduísmo, judaísmo, cristianismo, islamismo e culturas indígenas. Na China, cerca de 3.000 anos atrás, na Dinastia Zhou Ocidental, já havia uma posição formal chamada de "mediador".

No Islamismo, havia a figura do Maomé como mediador para que diversas religiões convivessem em harmonia na mesma cidade, resultando na criação da primeira constituição escrita - a Constituição de Medina. No Cristianismo, temos como mediadores os padres e os pastores, diante das questões e dos interesses de suas comunidades. No Judaísmo, temos como exemplo o Rei Salomão, que atuou como árbitro e mediador, colocando em prática o conceito de solução de disputas através de uma terceira pessoa neutra em relação ao conflito. (ALMEIDA, 2019)

Nas Américas, a mediação ganhou força quando o Judiciário ficou sobrecarregado de demandas, surgindo, com isso, a dificuldade de resolver os conflitos de forma justa e célere, razão pela qual se passou a utilizar os meios alternativos para a resolução de conflitos, dentre os quais vê-se a mediação, mais aplicada a casos familiares ou em que haja relações continuadas entre as partes. (Coordenadoras, ALMEIDA, PELAJO E JONATHAN, 2019)

Especificamente no Brasil, vê-se a mediação presente desde 1824, quando a Carta Constitucional do Império apresentava o exercício do Juiz de Paz como conciliador nos processos judiciais. Contudo, foi no decorrer dos anos 90, por influência dos demais países da América Latina, que o tema ganhou discussão na Câmara dos Deputados e Senado, através de uma Comissão de Juristas. Porém, a importância do método foi reconhecida em 2010, por meio da Resolução nº 125, a qual trouxe a mediação como Política Pública. *A posteriori*, foram implantados Centros de Mediação no Poder Judiciário, nos tribunais estaduais e, com

eles, projetos para que os juízes entendessem a importância de estimular as partes a solucionarem seus próprios conflitos (ALMEIDA, 2019).

No decorrer de 17 anos, muitos projetos de lei tramitaram no Congresso Nacional brasileiro e, depois de muitos movimentos, finalmente, a padronização das normas se concretiza. Destes projetos podemos salientar o PL n. 517/2011, que deu origem ao projeto nº 7169 de 2014. A intenção original da resolução era padronizar e adequá-la aos novos regulamentos do CPC e à resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que estipula os principais pontos que ainda não foram tratados em lei. Após a fase de debate legislativo, o texto básico foi alterado, o projeto foi submetido ao presidente para sanção e a primeira lei, a Lei 13.140, foi produzida e promulgada em 26 de junho de 2015 e publicada em 29 de junho do mesmo ano. A lei possui 48 artigos, divididos em três capítulos. Foi conjecturada para adentrar no ordenamento antes do atual Código de Processo Civil e está harmonizando o sistema de mediação com este diploma legal (TARTUCE, 2019).

Feitas as considerações iniciais sobre o delineamento histórico da mediação, passa-se, então, para a abordagem acerca do conceito de mediação e seus princípios, para um bom entendimento do fundamento e da essência deste fenômeno.

2.2 CONCEITO E PRINCÍPIOS

A mediação é um método de resolução de conflito por meio do qual um terceiro imparcial buscará, através de técnicas, auxiliar as partes no diálogo e na compreensão dos seus reais conflitos, expressando seus interesses, determinando suas necessidades e valores.

Neste sentido, o doutrinador Carlos Eduardo de Vasconcelos conceitua mediação como:

Mediação é método dialogal e voluntário de solução/transformação de conflitos interpessoais, em que os mediandos escolhem ou aceitam terceiro(s) mediador(es), com aptidão para conduzir o processo de modo confidencial e imparcial, e facilitar o diálogo, a começar pelas apresentações, explicações e compromissos iniciais, sequenciando com narrativas e escutas alternadas dos mediandos, recontextualizações e resumos do(s) mediador(es), com vistas a se construir a compreensão das vivências afetivas e materiais da disputa, migrar, em uma ou várias sessões, conjuntas ou em separado, das posições antagônicas para a identificação dos sentimentos e necessidades comuns ou contraditórios, e, colaborativamente, para o entendimento sobre opções fundamentadas em critérios objetivos, de modo que, havendo consenso, seja concretizado o acordo (VASCONCELOS, 2020, P. 92)

Não obstante o destaque dado à mediação como mecanismo de trazer celeridade à resolução das demandas judiciais, não se pode olvidar que o objetivo da mediação é que as

partes solucionem seus conflitos sem imposições de terceiros, mas de modo consensual, transformando as divergências com a possibilidade de produzir outros meios para enfrentar ou prevenir conflitos.

Utilizar a mediação como instrumento de pacificação social é de grande relevância por se ter um resultado mais rápido, confiável e econômico, conseqüentemente reduzindo os processos em curso. Ademais, permite uma produtiva interação entre os envolvidos, pois quando às pessoas competirem com seus desejos de estabelecer canais produtivos para os dois, vão atender espontaneamente aos ajustes acordados, não havendo necessidade de pressionar por outras medidas para chegar a um acordo (TARTUCE, 2019).

No que diz respeito ao mediador, podemos salientar de que se trata de um facilitador do diálogo que agirá de forma imparcial, explicando, no começo da audiência, o que é uma mediação e como esta é conduzida, a fim de que as partes cheguem a um consenso. Nas palavras de Luiz Fernando do Vale (2018, p.43), “Mediador, estranho ao conflito de interesses, pessoa que procura intermediar e induzir as partes ao elo e um acordo”.

Por conseguinte, compreende-se que a mediação foi desenvolvida para colocar os indivíduos envolvidos como protagonistas de suas vidas no que concerne a solução de seus conflitos, afastando, por conseguinte, o ideal paternalista, segundo o qual cabe a um terceiro com poder o encargo de solucionar conflitos entre as pessoas que não conseguem chegar a um acordo de forma independente. Portanto, a mediação restaura a capacidade de autoria das partes na solução de seus conflitos. (DE SOUZA, 2015)

Para que este método alternativo de conflito seja executado, é necessário que seja regido por princípios, os quais devem estar direcionados para o procedimento, mediadores e mediandos.

O Novo Código de Processo Civil atentou em regulamentar a mediação no curso do processo judicial como também especificou, no seu artigo 166, os princípios que norteiam este método:

Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

§ 1º A confidencialidade estende-se a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes.

§ 2º Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação.

§ 3º Admite-se a aplicação de técnicas negociais, com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à autocomposição.

§ 4º A mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais (BRASIL, 2015, *ON LINE*).

Portanto, fica clara a importância dos princípios no esclarecimento dos casos concretos, o que ajuda a esclarecer a sua boa prática. Impende, portanto, compreender tais princípios a fim de que, assim, tenha-se uma efetiva compreensão do procedimento e técnicas.

Já conhecido do nosso ordenamento jurídico, o princípio da oralidade aponta que não é obrigatória a escrita, necessitando apenas a serem reduzidos a termo os atos tidos como essenciais, garantido a economia e concentração nos atos processuais. Na audiência, discutir a causa é essencial para concentração dos atos processuais. (GUERREIRO, 2014)

A oralidade indica que a forma escrita não será obrigatória, sendo registrados apenas os atos tidos como essenciais, tendo suas disposições orais reduzidas a termo, permitindo economia e concentração dos atos processuais e a discussão da causa em audiência é vista como fator fundamental para isso.

Outro importante princípio é o da imparcialidade, o qual define que os mediadores devem manter-se imparciais de modo que, caso haja alguma relação entre as partes e o mediador, detectam-se as hipóteses de impedimento e suspeição. Nestas hipóteses, caberá ao facilitador comunicar, de preferência por meio eletrônico, a sua ocorrência.

O mediador mantém a imparcialidade na relação com as partes, é neutro quanto ao resultado do processo de mediação, respeita as opiniões das partes, mantém a igualdade na negociação e não tem o direito de impor soluções às partes. O único propósito do mediador é facilitar a comunicação, não estando interessado em nenhum resultado ou em defender as partes, posto que nem é defensor, juiz ou árbitro. (CAMPANELLA, 2019)

A autonomia das partes é outro corolário da mediação, o qual disciplina que os mediados não são obrigados a participarem da sessão ou da audiência, podendo desistir a qualquer tempo, mostrando-se como verdadeiros protagonistas, inclusive no que diz respeito à escolha de utilizar a mediação como recurso e de permanecer ou não no processo, tal como ser co-autores das soluções de suas contendas.

Segundo Luciene Moessa de Souza (2015, p. 88) ‘‘Esse propósito está regido pelo princípio da autonomia da vontade e seu descumprimento representa infração ética. Está vedado aos mediadores sugerir, opinar ou propor qualquer possibilidade de solução’’.

Tem-se, ainda, como princípio a confidencialidade, a qual se faz essencial na garantia de que as sessões de mediação possam ter um maior sucesso, posto que, tendo a comprovação de que as informações ditas em audiência não serão utilizadas em processo judicial ou em

qualquer outro, as partes sentem-se mais à vontade em ter um diálogo aberto. (Coordenação geral, DIDIER, 2018)

A confidencialidade é tão significativa que o mediador pode até mesmo se eximir de ser testemunha, acerca do o que ocorreu em audiência. Normalmente, seja qual for a informação referente ao procedimento será confidencial perante a terceiros, não podendo nem ao menos manifestar-se em processo arbitral ou judicial. A confidencialidade abrange todo e qualquer conteúdo produzido em audiência, não podendo ser aplicado a fim diverso da manifestação e determinação das partes. (HECK; BOMBINO, 2018)

Não menos importante, apresenta-se o princípio de competência, de acordo com o qual os mediadores devem ser capazes de desempenhar suas funções com diligência, prudência, cuidado, certificando-se de que o processo e os resultados são de qualidade. Por fim, o princípio da boa-fé limita todos os participantes a terem uma conduta leal, respeitando a confiança legítima de todos que ali estão presentes (Coordenação geral, DIDIER, 2018).

É importante ressaltar também o princípio da independência. Sancha Carvalho Campanella (2019, p.12) o estabelece “O mediador exerce a mediação de forma livre de qualquer pressão (art.º 7º da Lei da Mediação), e não está sujeito subordinado a nenhuma entidade, nem às partes”.

Além dos princípios acima citados, como apresenta Fernanda Tartuce (2013, p. 11) “ há mais princípios no ato do Conselho Nacional de Justiça; justificando-se pelo maior espectro de temas tratados, já que o órgão tem por finalidade controlar a atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário e o cumprimento dos deveres funcionais dos juízes”.

Desta forma, o mediador deve observar cuidadosamente e seguir esses princípios na condução das audiências, atuando assim de forma ética, alcançando uma ótima condução da sessão e posteriormente as partes chegarem em um consenso.

3 TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO: APORTE TEÓRICO

Para que se obtenha êxito com a utilização da mediação como instrumento alternativo de resolução de conflitos, é imperioso que se compreenda como o procedimento em si é estruturado e quais meios podem ser adotados para casos e momentos oportunos.

Septimiu Stoica (2011, p. 4) destaca que a importância da estruturação do processo de mediação, de modo que cabe ao mediador utilizar-se de sequências e subsequências relativas a cada etapa do procedimento. Destaca, ainda, a multiplicidade das funções realizadas pelo

mediador, o que requer destes profissionais, para realização de cada função específica, o uso de técnicas adequadas ao fim que se deseja alcançar, a partir do caso concreto.

Assim, tem-se como imprescindível, para alcance do objetivo geral deste trabalho, qual seja, avaliar a relação entre a utilização das técnicas de mediação e o resultado positivo do procedimento, a compreensão acerca das principais técnicas utilizadas à luz da doutrina e outros estudos anteriormente realizados.

De acordo com Luiz Fernando do Vale (2018, P.81), “A mediação apresenta variada gama de técnicas que podem ser orquestradas a fim de elevar as chances de obtenção de sucesso com a sua utilização”

O conselho Nacional de Justiça esclarece que o mediador deve usar técnicas para incentivar mudanças que serão discutidas mais tarde. Mediador experiente, além de toda experiência em orientar o processo, possui ferramenta técnica pronta para ser utilizada e resolver disputas. Não se trata apenas de capturar, filtrar, verificar e transmitir as informações obtidas. O mediador também deve fazer uso da negociação, se necessário (BRASIL, 2016).

Desse modo, compreende-se que as técnicas têm grande valor, sendo um dos principais aspectos do mecanismo consensual. Estão ligadas ao conhecimento prático, revelando um conjunto de métodos e detalhes necessários à perfeita execução da função do mediador, por meio da utilização dos mais variados mecanismos abordagem e negociação que devem ser empregadas no decorrer da audiência, de acordo com a necessidade apresentada nas circunstâncias em que se encontram as partes na audiência.

Septimiu Stoica (2011, p.7) dispõe:

O papel de comunicador e facilitador da comunicação é provavelmente o mais desempenhado pelo mediador. Todo o processo de mediação é na verdade baseado na comunicação, e a falta de comunicação ou a comunicação incompleta explica muitos conflitos. Existem coisas conhecidas e geralmente aceitas, então não vamos insistir nisso. Dentre as técnicas mais utilizadas, mencionamos apenas aquelas baseadas na escuta ativa, destacando os pontos de consentimento, reformulações, esclarecimentos, uso produtivo de estados emocionais fortes, decidindo e consagrando algumas regras básicas de comunicação.

O autor ressalta como principal foco do conflito a comunicação, falta de comunicação ou comunicação incompleta entre as partes, sendo, portanto, relevante o papel do mediador como facilitador deste diálogo. Neste contexto, surge em destaque a técnica da escuta ativa.

A escuta ativa se apoia no tripé legitimação, balanceamento e perguntas e tem por objetivos: (i) oferecer uma qualidade de interlocução cujo acolhimento possibilite que as pessoas se sintam legitimadas em seus aportes e participação; (ii) conferir equilíbrio entre dar voz e vez aos integrantes da conversa e viabilizar uma escuta que inclua o

ponto de vista do outro; (iii) oferecer perguntas que gerem informação propiciem progresso e movimento ao processo de Mediação. (ALMEIDA, p.66, 2018).

À vista disso, entende-se que a escuta ativa pode fazer com que os outros percebam que ela é o objeto de atenção, indicando que o interlocutor está interessado em seus pensamentos e opiniões. Isso também é chamado de reciprocidade porque ambas as pessoas estão ouvindo ativamente e trocando informações.

Por meio da escuta ativa, o mediador não apenas ouvirá, mas também considerará seriamente a informação falada e a não verbal, isto é, a informação revelada através do comportamento do comunicador. A exibição de muitos elementos relacionados pode ser inferida a partir de suas posturas, expressões faciais e até mesmo do contato visual. Pode-se ver que a percepção não é apenas uma consideração das palavras escutar e ouvir, que se mostram, na prática, como conceitos distintos. No entanto, se o mediador presumir apenas que parte do conteúdo exibido foi selecionado e ouvido, a falha pode trocar o escutar pelo ouvir. Portanto, é vital que o mediador não se permita participar da complexa experiência de conflito das partes, que podem tentar manipulá-lo. (TARTUCE, 2018)

Portanto, é compreensível que o mediador deva apenas escutar a fala das partes sem emitir suas opiniões para mantendo a imparcialidade durante a negociação, ficando com as partes o posicionamento diante do conflito. Ao escutar, o mediado compreende o que cada pessoa está querendo de fato, podendo distinguir posições de interesses, ajudando a tornar o foco de discussão apenas os interesses, despolarizando as partes e, assim, conduzi-las ao entendimento mais facilmente.

Outra técnica aplicada pelos mediadores nas sessões é o parafraseamento. No parafraseamento é filtrada a linguagem violenta dita pelas partes e substituída por uma linguagem não violenta.

Parafrasear é uma maneira diferente de enfatizar frases e expressões de texto sem alterar o significado da versão original, de modo reflexivo. Para que esta reflexão ocorra é necessário ser solene e em tom acertado, passando a mensagem da maneira que deve ser interpretada, clara e precisa. Portanto uma ferramenta inclusiva e reflexiva da escuta. (ALMEIDA, 2018).

No entanto, caso a paráfrase se encontre incorreta, a pessoa disporá de oportunidade para corrigi-la. Outra vantagem em escolher a duplicação da mensagem para os outros é que você tem tempo para pensar sobre o que está dizendo e uma oportunidade de aprender mais sobre você mesmo. Raramente acreditamos que ganhamos compreensão e respeito no confronto. Mas, quando isso acontece, quase sempre ficamos surpresos e relaxamos com

facilidade. Daí a importância de o mediador manter-se atento às falas para, no momento oportuno, por meio do parafraseamento, demonstrar que está cuidadoso com a escuta. Uma ferramenta útil para este propósito é a repetição de paráfrases, usar suas palavras para ouvir a outra pessoa (SPENGLER; NETO, 2010).

Parafrasear não é desperdiçar tempo, mas sim poupá-lo. Pesquisas sobre negociações trabalhistas mostram que quando cada negociador concorda em repetir precisamente o que foi dito pela parte antes de responder, o tempo necessário para resolver o conflito será reduzido pela metade. (ROSENBERG, 2006)

O resumo de tudo que foi dito em audiência também é uma técnica que os mediadores fazem uso. Ela está em conjunto das demais, pois é dentro dela que outras técnicas são aplicadas. Deve ser feito após a fala das partes envolvidas para que não gere possibilidade da mesma parte falar novamente sem que a outra tenha sido ouvida. Desta forma, gera-se uma organização na audiência. Após a fala de todas as partes, o mediador resume os pontos importantes, pontos estes que terão relevância para se chegar em um acordo.

Para proceder ao resumo, o mediador deve produzir a versão implicitamente de que o conflito é natural em qualquer relacionamento. Todas as partes devem buscar a melhor solução com base na situação atual. Esta é a prova implícita de que o conflito é natural e que as partes não devem ter vergonha do conflito e é, frequentemente, chamada de padronização ou normalização (BRASIL, 2016).

O resumo tem vários objetivos, que vão desde propiciar aos participantes a verificação se o mediador compreendeu o diálogo de maneira correta, se soube demonstrar o que eles estão expressando na mediação, até fornecer uma nova qualidade de escuta para aqueles envolvidos em desacordos ou tomada de decisão. Geralmente, o resumo lista os interesses comuns e complementa as necessidades, sentimentos, preocupações e valores expressos no processo narrativo e estabelece uma conexão entre todos os relatórios do mediador. (ALMEIDA, 2018).

De acordo com Helena Pacheco Wrasse e Marcelo Dias Jaques (2016, p.10, *apud* Azevedo *et al.*, 2013, p.128), o *rapport* consiste “no relacionamento harmonioso ou estado de compreensão recíproca no qual por simpatia, empatia ou outros fatores se gera confiança e comprometimento recíproco”.

Este é o maior fator para que o mediador seja aceito pelos mediandos e está relacionado à liberdade do mediador. A qualidade da comunicação e interação interpessoal entre ambas as partes é o elo confiança mediador e mediandos, isto é, a qualidade do relacionamento é uma premissa, uma solução mais adequada (SPENGLER, 2014).

Outra técnica que pode ser utilizada é a validação de sentimentos. No dizer de Taysa Matos, *et all*, ‘‘A técnica de validação de sentimentos, na qual o mediador irá possibilitar a exposição deles e fazer uma análise sobre eles. A inversão de papéis e o estabelecimento de uma relação de confiança (*rapport*)’’. (MATOS; AGUIAR; LIMA, 2020).

O *rapport* é importante para a construção do *coaching* que se originou no mundo *Sports*, um agregador de capacidades técnicas que representa cada atleta elementos da cadeia (treinador em inglês). (SPENGLER; NETO, 2010).

Detectar os interesses, as emoções e as posições, também pode ser um método que facilita a condução da audiência de mediação, devendo ser executado a cada fala das partes, não somente na introdução da audiência, pois as partes podem mostrar-se mais abertas ao diálogo no decorrer da mediação.

Cabe ao mediador documentar as questões controversas, os interesses e sentimentos reais, vindo a ser discutido ocasionalmente em reuniões individuais, a fim de tornar a mediação bem-sucedida, mesmo que não existe um acordo. Todas as partes têm a oportunidade de falar publicamente, utilizando uma linguagem apropriada, expressando seus sentimentos e crenças, como também indagando algumas questões. Para os mediadores, esta é a fase de atrair novas riquezas através das perguntas e conseqüentemente obtendo informações. O objetivo dessas perguntas é projetado para promover a identificação de interesses. (SPENGLER; NETO,2010)

Também se mostra como importante técnica o *Brainstorming*. Trata-se de uma técnica cujo objetivo consiste em desenvolver ideias sobre determinados assuntos, as quais irão auxiliar na solução de conflitos. Esta técnica pode ser empregada em grupo ou individualmente, porém, quando aplicada em grupo detecta-se maiores resultados, de modo que, em meio ao debate de possíveis soluções, vão surgir novas ideias, as quais não necessariamente devem ser precisas, mas que advenham de maneira espontânea e criativa. (COSTA, 2014)

As sugestões devem ser fundamentadas em soluções viáveis e consistentes com a realidade de todas as partes. A partir dessas análises, é possível entender melhor audiência de mediação, suas etapas e situações que você pode encontrar no processo. (WRASSE; JAQUES, 2016)

Existe também nas sessões de mediação a possibilidade das sessões privadas (*cáucus*) quando uma ou ambas as partes não se sentem à vontade em expressar seus sentimentos e interesses. Jean Carlos Lima (2014, v.1, p.18) considera o *cáucus* como ‘‘a fase

mais importante de todo processo de mediação, pois é na sessão individual que o mediador tem a possibilidade de se aprofundar nas reais intenções do mediando”.

Além destas técnicas acima citadas possuem outras estabelecidas na Lei de Mediação (Lei 13.140/2015), na Resolução 125 do CNJ e expressas por doutrinadores. Por conseguinte, de acordo com o disposto, entende-se o papel das técnicas segundo o caso concreto e o papel que o mediador compreende ser necessário desempenhar na oportunidade, a fim de alcançar os resultados esperados.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O núcleo de práticas jurídicas do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio (Unileão) encontra-se localizado no campus Lagoa Seca. Foi inaugurado em 19 de agosto de 2016 e apresenta, dentre suas atividades, a prática de mediação. O corpo de mediadores e conciliadores “é formado por alunos dos cursos de Direito e Psicologia, capacitados para desenvolverem tais atividades, acompanhados pelo professor-orientador com formação em mediação, visando, assim, a interdisciplinaridade e melhor desenvolvimento da prática da mediação” (UNILEÃO, 2020, *on line*). Durante este período já tiveram inúmeros atendimentos e a maioria com resultados exitosos.

Foram utilizados para a pesquisa dados colhidos no campo de estágio – NPJ – por meio dos relatórios individuais de cada audiência, realizados pelos estagiários, bem como atas das audiências, tendo como período de análise o compreendido entre os meses de agosto de 2019 a julho de 2020, doravante denominados como períodos 2019.2 e 2020.1.

Em uma análise preliminar, verificou-se significativo índice de êxito nas mediações realizadas, assim compreendendo aquelas em que as partes compuseram amigavelmente, formalizando um acordo.

Em uma segunda análise, com foco nas técnicas aplicadas nas sessões exitosas, verificou-se a aplicação da técnica de identificação das posições, interesses e sentimentos das partes em todas as sessões. Dentre as técnicas de mediação dispostas nas doutrinas, na Resolução 125 do CNJ e da Lei de mediação, Lei nº 13.140/2015, foram mencionadas nos relatórios com maior incidência as seguintes técnicas: *rapport*, escuta ativa, parafraseamento, *cáucus*, *brainstorming* e resumo, as quais, não obstante não tenham sido unanimidade nas mediações, fizeram-se presentes na razão da necessidade que se apresentava na mediação.

Assim, segue-se à análise dos dados segundo o período de realização das audiências.

4.1 PERÍODO 2019.1

No período letivo de 2019.1, foram agendadas 265 audiências, dentre as quais houve comparecimento de ambas as partes em 175, o que corresponde a 66,4% do total dos agendamentos realizados. Este primeiro dado, por si só, já instiga questionamentos acerca dos motivos que podem ensejar o índice de não comparecimento das partes às sessões: se desconhecimento acerca do procedimento; descrédito; condições financeiras ou alguma espécie de medo, o que pode, por si só, já gerar uma nova pesquisa, já que não é o objeto de estudo desta.

Importante destacar que, dentre as sessões de mediação realizadas, isto é, dentre 175 audiências, obteve-se êxito em 147, restando apenas 28 nas quais as partes não entraram em composição, como bem demonstra o gráfico a seguir.

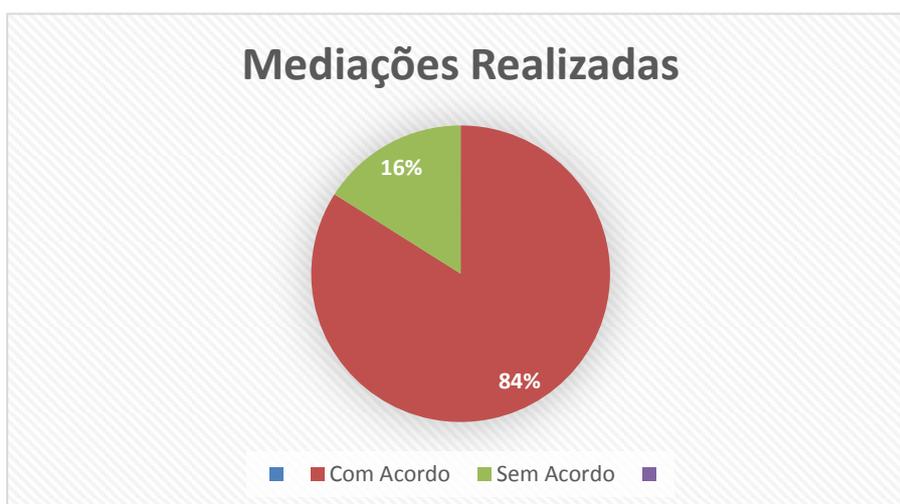
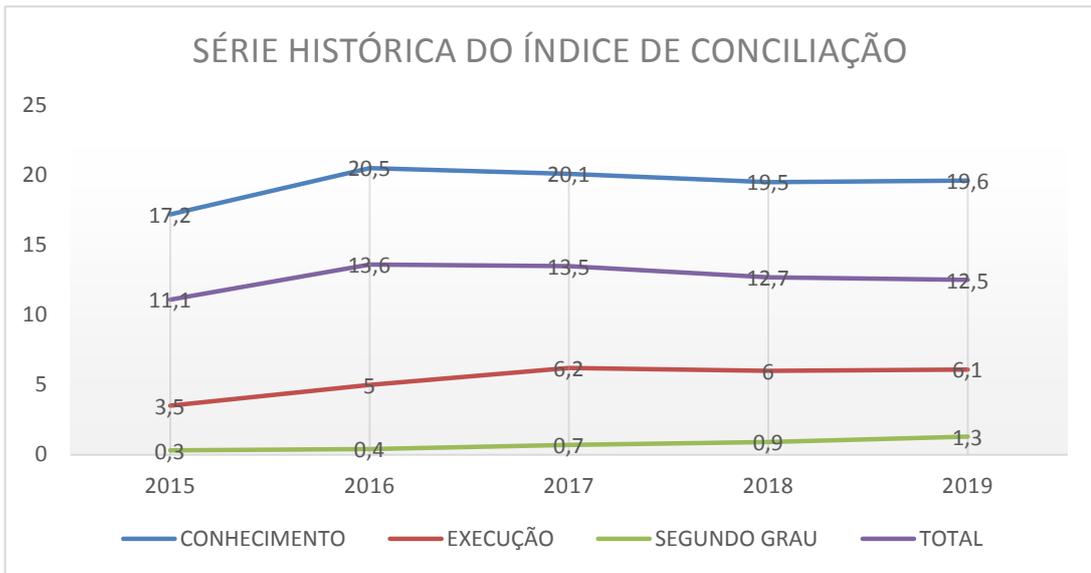


Gráfico 1 elaborada pela autora

Vê-se, assim, que o índice de acordos alcançados nas mediações realizadas no Núcleo em estudo – NPJ UNILEÃO – alcança o percentual de 84% das audiências realizadas, o que supera os índices nacionais, conforme dados apresentados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) no relatório Justiça em Números 2020, com a base de dados relativo ao acervo processual do ano de 2019, como se depreende abaixo.



Neste diapasão, diante da discrepância entre os índices nacionais e o em estudo, urge a análise dos fatores que podem ensejar tais resultados e, dentre estes, sobressaem-se as técnicas de mediação.

Ainda no que diz respeito aos dados preliminares, destacaram-se as demandas familiares, para as quais se apresenta como método de tratamento do conflito mais adequado a mediação.

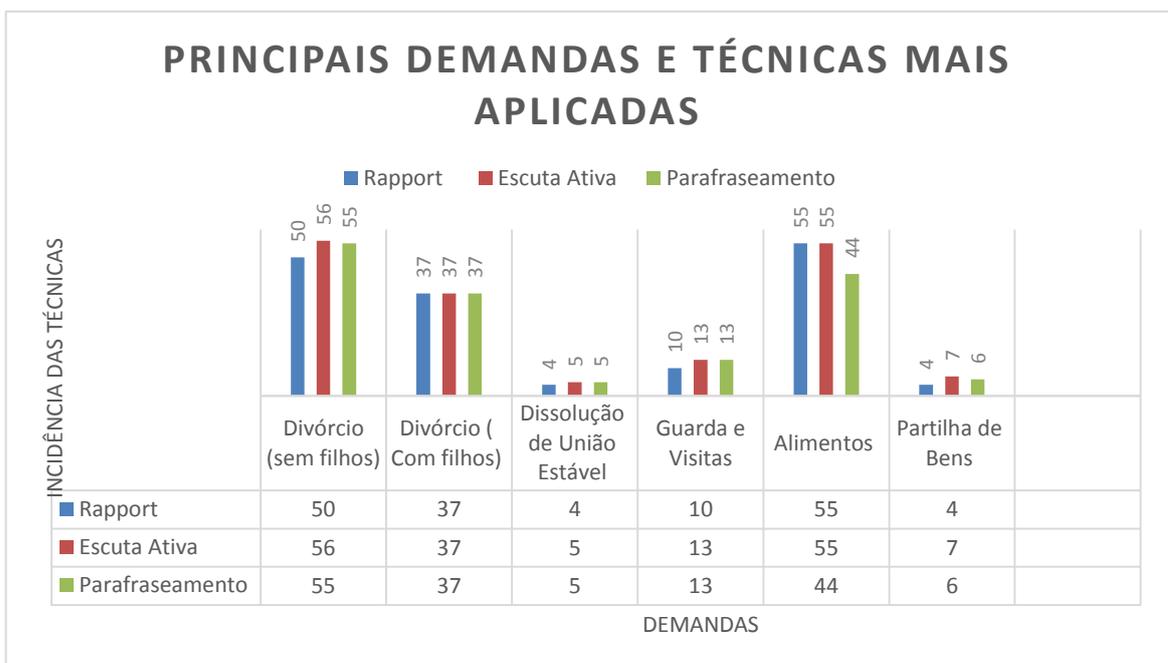


Gráfico 3 – Elaborado pela autora

Diante da incidência de demandas familiares, não se pode olvidar a relevância do estágio integrado realizado, bem como a aplicação de técnicas adequadas para a condução das sessões de maneira responsável e eficiente. Assim, percebeu-se a convergência de algumas técnicas utilizadas nos procedimentos que obtiveram um resultado pautado no consensualismo das partes. São elas: *rapport*, parafraseamento, escuta ativa, *brainstorming* e resumo, dentre as quais as três primeiras foram as apontadas como as mais utilizadas nas audiências.

Como demonstrado no gráfico 3, *rapport* e o parafraseamento foram as técnicas mais dispostas nas mediações, quase que de forma igualitária, mostrando-se como menos usual *cáucus* e *brainstorming*.

Todavia, impõe-se perceber que quando as ações envolvem alimentos, independentemente se são requeridos de forma isolada ou cumulado com outros pedidos, há a maior aplicabilidade do *cáucus*, também conhecido com sessões privadas. Em contrapartida, embora em menor incidência, a técnica do *brainstorming* somente não foi aplicada em duas mediações: uma que tratava de averiguação de paternidade e outra, partilha de bens. Tal ocorrência, mostra sua relevância para as demandas na seara de família, onde também se sobreleva a utilização do resumo, que se deu no âmbito de todos os tipos de demandas.

4.2 PERÍODO 2020.1

O segundo período do estudo deu-se no lapso temporal em que se deu o isolamento social no Estado do Ceará (CEARÁ, 2020) o que impôs a suspensão de atividades escolares presenciais, compreendendo, assim, a prática em mediação.

Em razão do já exposto, houve o agendamento de 24 mediações, das quais 09 deixaram de se realizar, ante a ausência de uma ou ambas as partes. Assim, das 15 audiências realizadas, em 13 houve composição entre as partes, perfazendo um percentual de 86,66% de êxito.

As demandas versaram sobre interesses da seara do Direito de Família, como abaixo descrito.

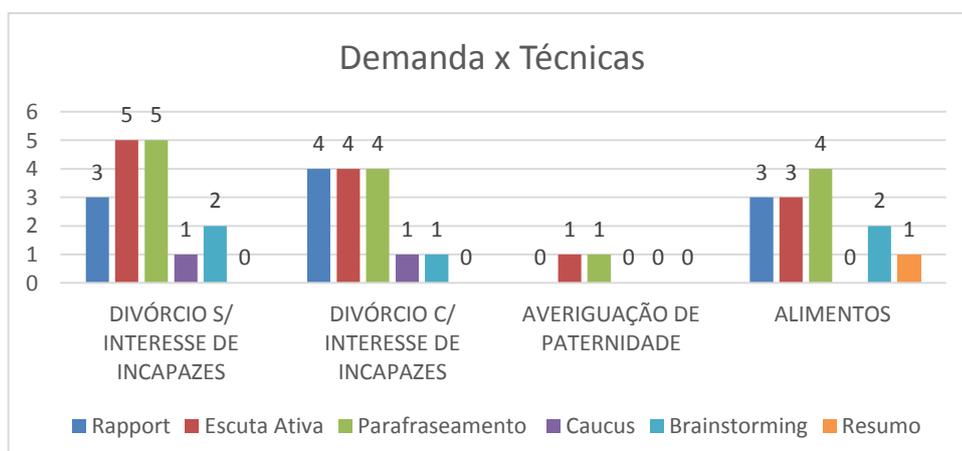


Gráfico 4 - Elaborada pela autora

Em similitude com o período anterior, destacam-se as técnicas escuta ativa, que esteve presente em todas as sessões, o *rapport* e o parafraseamento. O *cáucus* apresenta-se de maneira mais restrita, o que pode se dar em razão da oportunidade e necessidade de sua utilização. Por fim, a exceção das demandas que versavam sobre averiguação de paternidade, o *brainstormig* também mostrou sua aplicabilidade nas demandas exitosas.

Analisando os relatórios, atas das audiências e os dados obtidos sobre a aplicação das técnicas nas audiências de mediação do NPJ, em conexão com as pesquisas teóricas desenvolvidas, afasta-se a hipótese de ineficiência das técnicas de mediação, mas, pelo contrário, afigura-se a estreita relação seu uso em conformidade com o caso e o êxito no diálogo e entendimento entre os mediandos, o que só corrobora com perspectiva da mediação como meio adequado de resolução de conflitos, eficaz na promoção de acesso à justiça, diminuição do acervo processual e pacificação social a partir do empoderamento das partes para resolução dos seus conflitos sem a imposição de um terceiro, o que estabelece uma melhor relação os protagonistas do litígio, propiciando melhor entendimento e restabelecimento dos vínculos .

Assim, resta demonstrado que os índices de êxitos das audiências realizadas no Núcleo estão intrinsecamente relacionados à condução responsável das sessões, advinda da aplicação correta das técnicas, que têm sua importância e adequação a depender da análise do caso concreto, destacando-se, na seara familiar, a aplicabilidade do *rapport*, escuta ativa e parafraseamento, sem prejuízo de outras, como o *brainstoming* e *cáucus*.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se, a partir do estudo realizado, que os exercícios das técnicas aplicadas nas audiências de mediação realizadas no Núcleo de Práticas Jurídicas do Centro Universitário Dr Leão Sampaio – NPJ UNILEÃO, podem ser vistas como instrumentos essenciais para efetivação da mediação, considerando que uma audiência de mediação sem técnica não se mostra eficiente, configurando-se como uma conversa infrutífera, mas não como método de tratamento de conflito.

O objetivo geral da pesquisa, viu-se alcançado, a partir do conhecimento prévio do delineamento histórico e conceito de mediação, seus princípios norteadores e técnicas apresentadas pela doutrina e pesquisas anteriormente realizadas.

Pôde-se, assim, concernir a mediação como método adequado para tratamento de conflitos norteados por princípios basilares que pautam a conduta do mediador, das partes e do procedimento em si, em regras que, embora flexíveis, são importantes para a obtenção dos resultados esperados, como o de pacificação social e de acesso à justiça.

Nesse diapasão, a utilização das técnicas se mostra imprescindível para o alcance de bons resultados, isto porque, ao serem aplicadas adequadamente, propiciam às partes melhor compreensão do diálogo, que deve ser imparcial e produtivo. Propicia, também, que enxerguem o mediador como um facilitador e a si mesmos como protagonistas do processo de reconstrução dos vínculos e entendimento.

Percebe-se também o alto índice de êxitos nas mediações de conflitos no período de 2019.2 e 2020.1 chegando a mais 80% em ambos os casos, o que aponta para a efetividade das técnicas de mediação, que são empregadas no tempo correto e de acordo com cada caso, alcançando os interesses e/ou sentimentos dos indivíduos, por meio de um diálogo fluido. Portanto, não se pode afirmar ser irrelevante a aplicação de técnicas para obtenção de êxito nas mediações.

Conclui-se, ainda, que as técnicas mais são empregadas no geral em qual quer tipo de audiência são o *rapport*, a escuta ativa o parafraseamento e a identificação de posições de interesses e sentimentos, que é a chave que abre a proa para aplicação das demais técnicas.

A presente pesquisa não tem o condão de apresentar resultados absolutos, mas, com o alcance do seu objetivo geral, pode apresentar indícios de validação das técnicas de mediação, dando suporte ao mediador para efetivação de um diálogo construtivo, com visão prospectiva e pautado na consensualidade e entendimento entre as partes, ficando para estudos futuros a análise da existências ou não de circunstâncias que induzam à aplicação prioritária ou não de técnica ou técnicas específicas para obtenção de melhores resultados.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Diogo Assumpção Rezende de. **A mediação no novo código de processo civil /** coordenação Diogo Assumpção Rezende de Almeida, Fernanda Medina Pantoja, Samantha Pelajo. – 2. ed – Rio de Janeiro : Forense, 2016.
- ALMEIDA, Tânia. **Caixa de Ferramentas em Mediação: Aportes práticos e teóricos** – 1º edição de 2016.
- BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). Manual de Mediação Judicial, 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016.
- CAMPANELLA, Sancha Carvalho. **Cláusulas de mediação obrigatória em contratos (convenção de mediação) - o dilema entre a voluntariedade da mediação e a obrigação de cumprimento do contrato.** Jornal Jurídico, Portugal, v.1, n.2, p.12, 2018. Disponível em: <<https://www.revistas.ponteditora.org/index.php/j2/article/view/117/102>>. Acessado em 20 nov.2020.
- COSTA, Ana Catarina Sousa. **A Mediação na promoção da inclusão social em famílias socialmente desfavorecidas.** Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade do Minho, Braga, p.56, 2014. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/34838/1/Relatorio%20Final_Ana%20atarina%20Sousa%20Costa_2014.pdf>. Acessado em 19 nov. 2020.
- DE SOUZA, Luciane Moessa .**Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça** 2. Ed- Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa** – 4.ed.- São Paulo: Atlas, 2002.
- GUERREIRO, Luis Fernando. **Conciliação e mediação-Novo CPC e leis específicas.** Revista dos Tribunais online, [S.I], v.41, p.19, 2014. Disponível em: <http://ead2.fgv.br/ls5/centro_rec/docs/conciliacao_mediacao_novo_cpc_e_leis_especificas.pdf>. Acessado em: 20 nov. 2020.
- GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual de arbitragem e mediação: conciliação e negociação** – 4. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2018.
- HECK, Tatiana de Marsillac Linn; BOMBINO, Luciana Marques. **Princípio da confidencialidade e princípio da publicidade: incidência e limites sobre as tratativas conciliatórias na administração pública.** Revista da ESDM, Porto Alegre, v.4, n.8, p.129, 2012. Disponível em: <<http://revista.esdm.com.br/index.php/esdm/article/view/84/78>>. Acessado em: 20 nov. 2020.
- LIMA, Jean Carlos. **Na mediação de conflitos: uso dos meios de persuasão como instrumentos eficientes e eficazes para possibilitar a chegada de uma solução.** Revista de trabalhos acadêmicos Universo Recife, [S.I], v.1, p.1, 2014. Disponível em: <<http://revista.universo.edu.br/index.php?journal=1UNICARECIFE2&page=article&op=view&path%5B%5D=1315&path%5B%5D=3119>>. Acessado em: 19 nov. 2020.

MATOS, Taysa; AGUIAR, Larissa Magalhães; LIMA, Thaíse Ribeiro Santos. **A mediação como forma de garantia de acesso à justiça e redução dos impactos gerados no processo.** Revista de Direito Civil, Vitória da Conquista, v.2, n.1, p 2596-2337, 2020.

_____. **Núcleo de Prática Jurídica.** Disponível em: <<https://unileao.edu.br/nucleo-de-pratica-juridica/>>. Acessado em 28 nov. 2020.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais** – 2. ed. – São Paulo: Ágora, 2006.

ROSA, Conrado Paulino da. **Desatando nós e criando laços: os novos desafios da mediação familiar** – Belo Horizonte: Del Rey, 2012.

SPENGLER, Fabiana Marion; NETO, Theobaldo Spengler. **Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei** - 1.ed. - Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Retalhos de mediação**- 1. Ed.-Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

STOICA, Seventh. **The role and techniques used by the mediator in the mediation process.** Challenges of the Knowledge Society, 2011. Disponível em: <<https://doaj.org/article/78a39521d72b4bebb924ad0755d3e762> >. Acessado em: 18 nov. 2020.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis** – 5. ed. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2019.

TARTUCE, Fernada. **Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos.** Fernanda Tartuce.com.br. [S.I] [2013?]. Disponível em: < <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/02/Media%C3%A7%C3%A3o-no-novo-CPC-Tartuce.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2020.

_____. **Unileão inaugura NPJ e Juizado Especial .** Disponível em: <<https://unileao.edu.br/2016/08/22/2-unileao-inaugura-npj-e-juizado-especial/>>. Acessado em 28 nov. 2020.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas** – 5ª edição de 2017.

WRASSE, Helena Pacheco; JAQUES, Marcelo Dias. **A mediação no direito brasileiro: conceito, procedimento e técnicas.** IX Mostra Internacional de Trabalhos Científicos, [S.I], 2016.