MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO JUDICIAL

MANUAL

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina

Gabinete da Presidência
Coordenadoria Estadual do Sistema de Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

APRESENTAÇÃO

As orientações contidas neste manual objetivam auxiliar os mediadores e os conciliadores judiciais que atuarão no Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC).

A iniciativa considerou a necessidade de informação acerca das atividades exercidas pela Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (COJEPEMEC), de sua estrutura organizacional e da legislação regente no âmbito do Poder Judiciário de Santa Catarina.

É sabido que disponibilizar informações precisas aos profissionais atuantes e futuros garante a boa formação e contribui para a célere, efetiva e justa prestação jurisdicional.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 5

2 RESOLUÇÃO CNJ N. 125/2010 6
2.1 DA POLÍTICA PÚBLICA DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES 6
2.2 DOS NUPEMECs 7
2.3 DOS CEJUSC 7
2.4 DOS CONCILIADORES, MEDIADORES E CÂMARAS PRIVADAS 8

3 DA RESOLUÇÃO TJ N. 16/2018 8
3.1 ESTRUTURA DA COJEPEMEC 9
3.2 COMPETÊNCIA DA COJEPEMEC 10
3.3 ENDEREÇO E CONTATOS 11

4 DIRETRIZES CURRICULARES DO CURSO 11
4.1 MÓDULO TEÓRICO 11
4.2 MÓDULO PRÁTICO – ESTÁGIO SUPERVIOSIONADO 13

5 DA RESOLUÇÃO CONJUNTA GP/CGJ N. 21/2019 14

6 FORMAÇÃO DO MEDIADOR 14

7 DO CÓDIGO DE ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES JUDICIAIS 15

8 A SESSÃO DE MEDIAÇÃO 18
8.1 PREPARAÇÃO DA AUDIÊNCIA 19
8.2 ORGANIZAÇÃO E POSICIONAMENTO À MESA DE MEDIAÇÃO 19
8.3 SESSÃO DE ABERTURA 21
8.3.1 Lista de verificação 23
8.4 REUNIÃO DE INFORMAÇÕES 24
8.4.1 O Resumo 24
8.4.2 Sessões Individuais 25
8.4.3 Sessão Conjunta Final 25
8.5 A CONSTRUÇÃO DO ACORDO 26

9 CONDUÇÃO DO PROCESSO 26

10 FERRAMENTAS – TÉCNICAS 27

11 PERGUNTAS FREQUENTES 28

12 INDICAÇÕES BIBLIOGRÁFICAS 30

13 MODELO DE RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO 31

1 INTRODUÇÃO

Embora os meios consensuais de solução de conflitos já estivessem presentes nos órgãos judiciários, a Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que dispõe sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses foi inegavelmente o marco legal para a institucionalização da mediação e da conciliação como métodos de acesso à justiça tão relevantes quanto a decisão judicial.

A resolução do CNJ estabeleceu parâmetros para a implantação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e normas para criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), trouxe diretrizes para a capacitação dos conciliadores e mediadores, e instituiu o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais.

A Lei da Mediação (Lei n. 13.140/2015) e o Código de Processo Civil (CPC) de 2015 também foram marcos legais relevantes na institucionalização da mediação e da conciliação.

Destaca-se na Lei da Mediação a abordagem dos princípios e garantias básicas a serem resguardadas pelos facilitadores: imparcialidade do mediador, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé. Traz ainda orientações e regras do procedimento de mediação judicial e extrajudicial.

O Código de Processo Civil, por sua vez, valoriza o papel da mediação e da conciliação dentro da atividade jurisdicional, prevendo-as como instrumentos de pacificação do litígio. Normatiza, no artigo 165, a criação dos CEJUSC, delimita o papel do conciliador e do mediador (artigo 165, §§ 2º e 3º), elenca os princípios que regem a conciliação e a mediação (artigo 166), trata da necessidade de inscrição dos facilitadores em um cadastro nacional e em cadastro de cada tribunal de justiça (artigo 167), estabelece a possibilidade de remuneração dos conciliadores e mediadores (artigo 169), garante a imparcialidade (artigo 170) e regulamenta os casos de exclusão do cadastro (artigo 173). Além disso, o CPC prevê a realização de sessão de conciliação ou mediação antes da contestação, na fase inicial do processo (artigo 334).

No âmbito estadual, a normatização atual vigente acerca da conciliação e da mediação está disposta na Resolução TJ n. 16/2018, que reestrutura a Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (COJEPEMEC) e dá outras providências.

Já a Resolução TJ n. 18/2018 estabelece normas e procedimentos para o cadastramento de conciliadores e de mediadores, e para o credenciamento de câmaras privadas de conciliação e mediação, sua atuação, supervisão e desligamento no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina.

Nos próximos capítulos deste manual apresenta-se uma compilação das normas supracitadas, a fim de auxiliar na capacitação e no aperfeiçoamento dos conciliadores e mediadores atuantes neste Tribunal de Justiça.

2 RESOLUÇÃO CNJ N. 125/2010

A Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2010, instituiu a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.

Considera, para tanto, o direito de acesso à justiça como uma ordem jurídica justa e com soluções efetivas, estimulando a conciliação e a medição como instrumentos de pacificação social, aptos a reduzir a excessiva judicialização dos conflitos de interesses.

Além disso, essa resolução aponta a relevância e a necessidade de organizar e uniformizar os métodos consensuais de solução de conflitos, para evitar disparidades de orientações práticas e para assegurar a boa execução da política pública.

2.1 DA POLÍTICA PÚBLICA DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES

A política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses tende a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados a sua natureza e peculiaridades.

Assim, incumbe aos órgãos judiciários, antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientações ao cidadão.

A implementação da política, com vistas à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, observa a centralização das estruturas judiciárias, a adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores, e o acompanhamento estatístico correlato.

2.2 DOS NÚCLEOS PERMANENTES DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Os tribunais devem criar Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) com atribuições de:

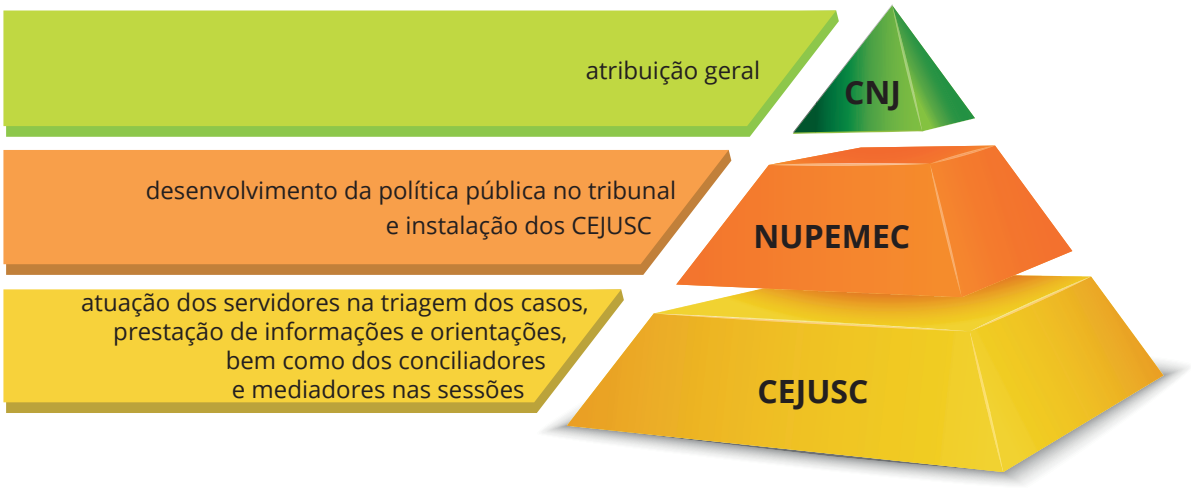
- desenvolver a política judiciária proposta na Resolução CNJ n. 125/2010;
- instalar os Centros Judiciários de Soluções de Conflito e Cidadania (CEJUSC), que concentrarão as sessões de conciliação e mediação;
- incentivar e promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos;
- criar e manter cadastro de mediadores e conciliadores, de forma a regulamentar o processo de inscrição e de desligamento; e
- regulamentar a remuneração de conciliadores e mediadores.

2.3 DOS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA

Os CEJUSC, criados pelos tribunais, são responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.

Cada unidade dos CEJUSC deve obrigatoriamente abranger setor de solução de conflitos pré-processual, de solução de conflitos processual e de cidadania.

Nos CEJUSC podem atuar membros do Ministério Público, defensores públicos, procuradores e advogados.



2.4 DOS CONCILIADORES, MEDIADORES E CÂMARAS PRIVADAS

Os tribunais deverão criar e manter cadastro próprio e aderir ao Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores, de forma a regulamentar o processo de inscrição e de desligamento dos conciliadores, mediadores e câmaras privadas de conciliação e mediação.

Aos mediadores e conciliadores, inclusive membros das câmaras privadas de conciliação, aplicam-se as regras de impedimento e suspeição, nos termos do disposto no art. 148, II, do Código de Processo Civil e na Resolução CNJ n. 200/2015.

Pelo art. 172 do Código de Processo Civil, o conciliador e o mediador ficam impedidos, pelo prazo de um ano, contado do término da última audiência em que atuaram, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes.

Em todos os órgãos judiciários nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, somente serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados, cabendo aos tribunais, antes da instalação, realizar o curso de capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias, além de disponibilizar cursos de treinamento e aperfeiçoamento, na forma da Resolução CNJ n. 125/2010.

Ressalvada a hipótese do art. 167, § 6º, do Código de Processo Civil, o conciliador e o mediador receberão por seu trabalho remuneração prevista em tabela fixada pelo tribunal. O tribunal poderá optar pela criação de quadro próprio de conciliadores e mediadores, a ser preenchido por concurso público de provas e títulos.

3 DA RESOLUÇÃO TJ N. 16/2018

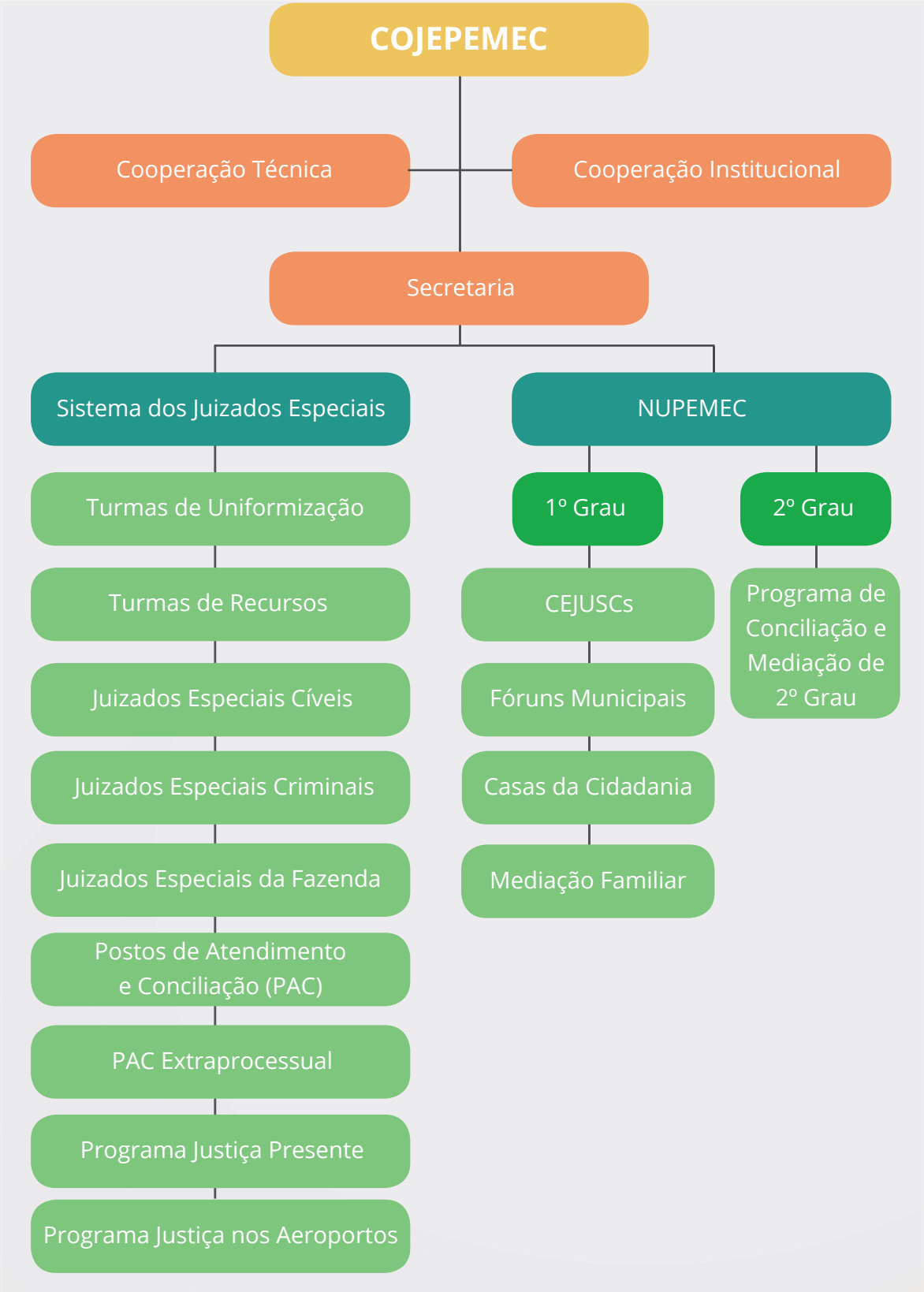
A Resolução TJ n. 16/2018 reestrutura a Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – COJEPEMEC e dá outras providências.

A COJEPEMEC é órgão colegiado vinculado à Presidência do Tribunal de Justiça e é composta de: um desembargador indicado pelo presidente do Tribunal de Justiça, na condição de coordenador; um juiz auxiliar da Presidência do Tribunal de Justiça indicado pelo presidente, na condição de cooperador institucional; um juiz corregedor indicado pelo corregedor-geral da Justiça, na condição de cooperador institucional; um juiz de direito integrante de turma recursal; um juiz de direito titular de juizado especial cível; um juiz de direito titular de juizado especial criminal; um juiz de direito titular de juizado especial da fazenda pública; e um juiz coordenador de CEJUSC.

Atua no âmbito dos Sistemas dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), em 1º e 2º grau de jurisdição.

3.1 ESTRUTURA DA COJEPEMEC

Abaixo a atual estrutura organizacional da COJEPEMEC.



3.2 COMPETÊNCIA DA COJEPEMEC

Compete à COJEPEMEC, entre outras atribuições:

- desenvolver a política judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses estabelecida na Resolução CNJ n. 125/2010;
- atuar na interlocução com o Conselho Nacional de Justiça, com outros tribunais e com os órgãos integrantes da rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas, inclusive universidades e demais instituições de ensino;
- aprovar e propor a criação e a instalação de CEJUSC, que concentrarão a realização de sessões de conciliação e mediação, nos termos da Lei n. 13.105/2015 e da Resolução CNJ n. 125/2010;
- incentivar, planejar, promover e acompanhar em conjunto com a Academia Judicial a capacitação permanente de magistrados, servidores, conciliadores, mediadores e voluntários nos métodos adequados de solução de conflitos;
- propor à Presidência do Tribunal de Justiça a realização de convênios e parcerias com entes públicos e privados;
- criar, manter, organizar e gerenciar o cadastramento de conciliadores e de mediadores e o credenciamento estadual das câmaras privadas de conciliação e de mediação, registrar seu desligamento e supervisionar sua atuação;
- propor e coordenar a realização de mutirões de mediação, de conciliação e de outros métodos adequados de solução de conflitos mediante regime de auxílio, voluntário ou não, por magistrados, auxiliares da justiça e servidores designados pelo órgão competente;
- propor a elaboração de normas regulamentadoras dos métodos adequados de solução de conflitos;
- propor a regulamentação da remuneração de conciliadores e de mediadores;
- planejar e executar em conjunto com a Academia Judicial a capacitação de magistrados, juízes leigos, conciliadores e servidores que atuem no Sistema dos Juizados Especiais;
- estabelecer rotinas para conciliação pré-processual e processual e para avaliação e indicação do número de conciliadores e de juízes leigos, nos limites da competência do Sistema dos Juizados Especiais; e
- propor e coordenar a realização de mutirões de conciliação, de audiências, de sentenças e de julgamentos nos juizados especiais e nas turmas de recursos mediante regime de auxílio, voluntário ou não, por magistrados, auxiliares da justiça e servidores designados pelo órgão competente.

3.3 ENDEREÇO E CONTATOS

A COJEPEMEC conta com secretaria própria, localizada na sede do Tribunal de Justiça, Torre I, andar HS, sala 5, e salas de sessões localizadas na Torre I, 1º andar, sala 103 e andar HS, sala 04.

O contato pode ser feito pelos telefones (48) 3287-2932 e (48) 3287-2938 ou pelos e-mails cojepemec.secretaria@tjsc.jus.br e nupemec@tjsc.jus.br.

4 DIRETRIZES CURRICULARES DO CURSO

O curso de capacitação básica dos facilitadores tem por objetivo transmitir informações teóricas gerais sobre a conciliação e a mediação, bem como vivência prática para aquisição de conhecimento para o exercício da conciliação e da mediação judicial.

O curso é dividido em duas partes, módulo teórico e módulo prático, e tem como parte essencial os exercícios simulados e o estágio supervisionado.

4.1 MÓDULO TEÓRICO

No módulo teórico são desenvolvidos determinados temas pelos professores e indicada a leitura de obras de natureza introdutória ligadas às principais linhas técnico-metodológicas para a conciliação e a mediação, com a realização de simulações pelos alunos.

No módulo teórico são desenvolvidos os seguintes temas:

a) panorama histórico dos métodos consensuais de solução de conflitos, legislação brasileira, projetos de lei, Lei dos Juizados Especiais, Resolução CNJ 125/2010, novo Código de Processo Civil e Lei de Mediação;

b) a política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos, com os objetivos acesso à justiça, mudança de mentalidade, qualidade do serviço de conciliadores e mediadores, estruturação do CNJ, NUPEMEC e CEJUSC, audiência de conciliação e mediação do novo Código de Processo Civil, capacitação e remuneração de conciliadores e mediadores;

c) cultura da paz e métodos de solução de conflitos, panorama nacional e internacional, autocomposição e heterocomposição, prisma (ou espectro) de processos de resolução de disputas: negociação, conciliação, mediação, arbitragem, processo judicial, processos híbridos;

d) teoria da comunicação/teoria dos jogos, axiomas da comunicação, comunicação verbal e não verbal, escuta ativa, comunicação nas pautas de interação e no estudo do inter-relacionamento humano: aspectos sociológicos e aspectos psicológicos, premissas conceituais da autocomposição;

e) moderna teoria do conflito, conceito e estrutura, aspectos objetivos e subjetivos;

f) negociação (conceito, integração e distribuição do valor das negociações), técnicas básicas de negociação (a barganha de posições, a separação de pessoas de problemas, concentração em interesses, desenvolvimento de opções de ganho mútuo, critérios objetivos, melhor alternativa para acordos negociados), técnicas intermediárias de negociação (estratégias de estabelecimento de *rapport,* transformação de adversários em parceiros, comunicação efetiva);

g) conciliação, conceito e filosofia, conciliação judicial e extrajudicial, técnicas (recontextualização, identificação das propostas implícitas, afago, escuta ativa, espelhamento, produção de opção, acondicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade), finalização da conciliação, formalização do acordo, dados essenciais do termo de conciliação (qualificação das partes, número de identificação, natureza do conflito...), redação do acordo (requisitos mínimos e exequibilidade), encaminhamentos e estatística, etapas (planejamento da sessão, apresentação ou abertura, esclarecimentos ou investigação das propostas das partes, criação de opções, escolha da opção, lavratura do acordo);

h) mediação, definição e conceitualização, conceito e filosofia, mediação judicial e extrajudicial, prévia e incidental, pré-mediação e mediação propriamente dita (acolhida, declaração inicial das partes, planejamento, esclarecimentos dos interesses ocultos e negociação do acordo), técnicas ou ferramentas (comediação, recontextualização, identificação das propostas implícitas, formas de perguntas, escuta ativa, produção de opção, acondicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade ou reflexão);

i) áreas de utilização da conciliação/mediação, empresarial, familiar, civil (consumerista, trabalhista, previdenciária, etc.), penal e justiça restaurativa, o envolvimento com outras áreas do conhecimento;

j) interdisciplinaridade da mediação, conceitos das diferentes áreas do conhecimento que sustentam a prática (sociologia, psicologia, antropologia e direito);

k) o papel do conciliador/mediador e sua relação com os envolvidos (ou agentes) na conciliação e na mediação, os operadores do direito (o magistrado, o promotor, o advogado, o defensor público, etc.) e a conciliação/mediação, técnicas para estimular advogados a atuarem de forma eficiente na conciliação/mediação, contornando as dificuldades (situações de desequilíbrio, descontrole emocional, embriaguez, desrespeito);

l) ética de conciliadores e mediadores, o terceiro facilitador (funções, postura, atribuições, limites de atuação) e Código de Ética – Resolução CNJ 125/2010 (anexo).

O material é composto de apostilas, obras de natureza introdutória (manuais, livros-textos, etc.) e obras ligadas às abordagens de mediação adotadas.

A carga horária é de, no mínimo, 40 horas/aula e necessariamente complementada pelo módulo prático (estágio supervisionado), de 60 a 100 horas.

A frequência mínima exigida para a aprovação no módulo teórico é de 100%, e para a avaliação do aproveitamento o aluno deve entregar relatório ao final do módulo.

Assim, cumpridos os dois requisitos – frequência mínima e apresentação de relatório – é emitida declaração de conclusão do módulo teórico, que habilita o aluno a iniciar o módulo prático (estágio supervisionado).

4.2 MÓDULO PRÁTICO – ESTÁGIO SUPERVISIONADO

Nesse módulo o aluno aplica o aprendizado teórico em casos reais, acompanhado por um membro da equipe docente (supervisor), desempenhando, necessariamente, três funções: a) observador; b) coconciliador ou comediador; e c) conciliador ou mediador.

Ao final de cada sessão apresenta relatório do trabalho realizado, nele lançando suas impressões e comentários relativos à utilização das técnicas aprendidas e aplicadas, de modo que esse relatório não deve se limitar a descrever o caso atendido, mas conter observações sobre as técnicas utilizadas e a facilidade ou dificuldade de lidar com o caso real. Permite-se, a critério do NUPEMEC, estágio autossupervisionado quando não houver equipe docente suficiente para acompanhar todas as etapas do módulo prático.

Essa etapa é imprescindível para a obtenção do certificado de conclusão do curso, que habilita o mediador ou conciliador a atuar no Poder Judiciário.

A carga horária mínima exigida para esse módulo é de 60 horas de atendimento de casos reais, periodicidade que pode ser definida pelos coordenadores dos cursos.

Após a entrega dos relatórios referentes a todas as sessões das quais o aluno participou e, cumprido o número mínimo de horas estabelecido, é emitido certificado de conclusão do curso básico de capacitação, necessário para o cadastramento como mediador no Tribunal no qual pretende atuar.

Os treinamentos de quaisquer práticas consensuais são conduzidos de modo a respeitar as linhas distintas de atuação em mediação e conciliação (e.g. transformativa, narrativa, facilitadora, entre outras). Além disso, de acordo com as especificidades locais ou regionais, pode ser dada ênfase a uma ou mais áreas de utilização de conciliação/mediação.

Dessa forma, o conteúdo programático apresentado acima pode ser livremente flexibilizado para atender às especificidades da mediação adotada pelo instrutor, inclusive quanto à ordem dos temas. Quaisquer materiais pedagógicos disponibilizados pelo CNJ (vídeos, exercícios simulados, manuais) são meramente exemplificativos.

As diretrizes acima estão dispostas na Resolução CNJ n. 125/2010 e foram aprovadas pelo grupo de trabalho estabelecido nos termos do art. 167, § 1º, do novo Código de Processo Civil por meio da Portaria CNJ 64/2015.

5 DA RESOLUÇÃO CONJUNTA GP/CGJ N. 21/2019

A Resolução GP/CGJ n. 21 de 24 de julho de 2019 estabelece diretrizes para os cursos de formação de mediadores e de conciliadores judiciais organizados e realizados pela Academia Judicial por requisição da Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos.

Consta da resolução que a Academia Judicial organizará e realizará os cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de conciliadores e de mediadores requisitados pela COJEPEMEC. A requisição decorrerá de interesse institucional próprio ou de solicitação encaminhada por magistrado.

O curso de formação de mediadores ou de conciliadores deverá obedecer às diretrizes curriculares definidas na Resolução CNJ n. 125/2010, e o estágio supervisionado poderá ser dividido em duas etapas, a primeira presencial e a segunda a distância – na comarca de origem do aluno.

O aluno poderá ser convocado para atuar em mutirões de conciliação ou de mediação judicial organizados pelo Poder Judiciário do Estado pelo período de um ano, a contar da data da expedição do certificado de conclusão do curso. Em caso de descumprimento, o aluno se sujeitará ao ressarcimento dos gastos por sua participação no curso.

6 FORMAÇÃO DO MEDIADOR

Conforme o Manual do Conciliador, entre as características de um mediador eficiente estão as habilidades de:

- aplicar diferentes técnicas autocompositivas de acordo com a necessidade de cada disputa;
- escutar a exposição de uma pessoa com atenção, utilizando de determinadas técnicas de escuta ativa (ou escuta dinâmica) – a serem examinadas posteriormente;
- inspirar respeito e confiança no processo;
- administrar situações em que os ânimos estejam acirrados;
- estimular as partes a desenvolverem soluções criativas que permitam a compatibilização dos interesses aparentemente contrapostos;
- examinar os fatos sob uma nova ótica para afastar perspectivas judicantes ou substituílas por perspectivas conciliatórias;
- motivar todos os envolvidos para que prospectivamente resolvam as questões sem atribuição de culpa;
- estimular o desenvolvimento de condições que permitam a reformulação das questões diante de eventuais impasses; e
- abordar com imparcialidade, além das questões juridicamente tuteladas, todas e quaisquer questões que estejam influenciando a relação (social) das partes.

7 DO CÓDIGO DE ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES JUDICIAIS

Introdução

O Conselho Nacional de Justiça, a fim de assegurar o desenvolvimento da política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação como instrumentos efetivos de pacificação social e de prevenção de litígios, instituiu código de ética norteado por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativos de sua conduta.

Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais

Art. 1º – São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

I – Confidencialidade – dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;

II – Decisão informada – dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;

III – Competência – dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

IV – Imparcialidade – dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

V – Independência e autonomia – dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexequível;

VI – Respeito à ordem pública e às leis vigentes – dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes;

VII – Empoderamento – dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;

VIII – Validação – dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como serem humanos merecedores de atenção e respeito.

Das regras que regem o procedimento de conciliação/mediação

Art. 2º - As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/mediadores para o bom desenvolvimento daquele, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas à sua pacificação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas:

I – Informação – dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no Capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo;

II – Autonomia da vontade – dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento;

III – Ausência de obrigação de resultado – dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles;

IV – Desvinculação da profissão de origem – dever de esclarecer aos envolvidos que atuam desvinculados de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos;

V – Compreensão quanto à conciliação e à mediação – Dever de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exequíveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento.

Das responsabilidades e sanções do conciliador/mediador

Art. 3º - Apenas poderão exercer suas funções perante o Poder Judiciário conciliadores e mediadores devidamente capacitados e cadastrados pelos Tribunais, aos quais competirá regulamentar o processo de inclusão e exclusão no cadastro.

Art. 4º - O conciliador/mediador deve exercer sua função com lisura, respeitar os princípios e regras deste Código, assinar, para tanto, no início do exercício, termo de compromisso e submeter-se às orientações do Juiz Coordenador da unidade a que esteja vinculado.

Parágrafo único. O mediador/conciliador deve, preferencialmente no início da sessão inicial de mediação/conciliação, proporcionar ambiente adequado para que advogados atendam o disposto no art. 48, § 5º, do Novo Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 5º - Aplicam-se aos conciliadores/mediadores os motivos de impedimento e suspeição dos juízes, devendo, quando constatados, serem informados aos envolvidos, com a interrupção da sessão e a substituição daqueles.

Art. 6º - No caso de impossibilidade temporária do exercício da função, o conciliador ou mediador deverá informar com antecedência ao responsável para que seja providenciada sua substituição.

Art. 7º - O conciliador ou mediador fica absolutamente impedido de prestar serviços profissionais, de qualquer natureza, aos envolvidos em processo de conciliação/mediação sob sua condução.

Art. 8º - O descumprimento dos princípios e regras estabelecidos neste Código, bem como a condenação definitiva em processo criminal, resultará na exclusão do conciliador/mediador do respectivo cadastro e no impedimento para atuar nesta função em qualquer outro órgão do Poder Judiciário nacional.

Parágrafo único. Qualquer pessoa que venha a ter conhecimento de conduta inadequada por parte do conciliador/mediador poderá representar ao Juiz Coordenador a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis.

REGRAS PROCEDIMENTAIS

- INFORMAÇÃO
- AUTONOMIA DA VONTADE
- AUSÊNCIA DE OBRIGAÇÃO DE RESULTADO
- DESVINCULAÇÃO DA PROFISSÃO DE ORIGEM
- COMPREENSÃO QUANTO À CONCILIAÇÃO E À MEDIAÇÃO

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

- CONFIDENCIALIDADE
- DECISÃO INFORMADA
- COMPETÊNCIA
- IMPARCIALIDADE
- INDEPENDÊNCIA E AUTONOMIA
- RESPEITO À ORDEM PÚBLICA E ÀS LEIS VIGENTES
- EMPODERAMENTO
- VALIDAÇÃO

8 A SESSÃO DE MEDIAÇÃO

A mediação é um mecanismo autocompositivo. Difere pela informalidade e vai se amoldando conforme a participação e o interesse das partes na resolução da controvérsia. Apresenta, portanto, peculiaridades. Embora seja possível verificar diferentes fases do processo, não se pode estipular com precisão que o procedimento irá se desenvolver de determinado modo.

Fases do processo de mediação

1. Exposição de razões pelas partes
2. Identificação de questões, interesses e sentimentos
3. Esclarecimentos acerca das questões, interesses e sentimentos
4. Resolução de questões

As fases da mediação são estipuladas com vistas a um desencadeamento lógico do processo. Assim, conforme se vai adquirindo experiência, o mediador saberá manejar tais etapas do processo de modo tão natural que poderá melhor adequá-las às questões controvertidas. Um mediador experiente, em rigor, sabe fazê-lo sem que as partes nem sequer percebam que estão caminhando para outra etapa do processo.

8.1 PREPARAÇÃO DA AUDIÊNCIA

O mediador deve estar no local da mediação antes do horário marcado para revisar as técnicas, estratégias e ferramentas que deseja empregar durante a sessão, e se preparar para receber as partes com uma postura de atenção e auxílio. O mediador também deve se certificar se está tudo em ordem na sala de mediação, se há cadeiras suficientes, se há atenção a outros detalhes relevantes conforme as orientações a seguir.

São recomendações de atuação precedente à chegada das partes que podem auxiliar o mediador no êxito do processo de mediação:

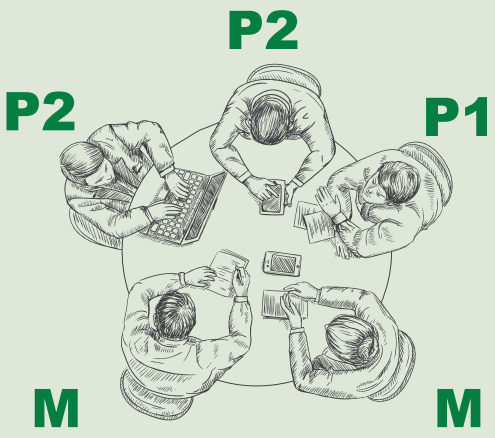
- preparar o local em que será realizada a mediação: mesa, iluminação, temperatura ambiente, privacidade, água, café, local para a realização das sessões privadas ou de espera, materiais de escritório, entre outros;
- revisar todas as anotações feitas sobre o caso e, se possível, memorizar o nome das partes (e como preferem ser chamadas, se possível) – muitas vezes, somente será possível saber o nome das partes já durante a mediação. Assim, uma vez conhecidos os nomes e as preferências quanto ao tratamento, anotá-los é uma prática obrigatória. No meio da mediação, se uma das partes perceber que o mediador sabe de cor o nome da outra parte, mas não o seu, provavelmente haverá a percepção de que há parcialidade, o que seguramente prejudicará o andamento da mediação; e
- caso haja comediador, deve-se discutir sobre como irão trabalhar em conjunto e como será feita a apresentação do processo de mediação na sessão de abertura. Recomenda-se que se prepare o local para a realização de sessões privadas e aquele em que a parte ficará esperando enquanto a sessão privada se realiza. O mediador deve organizá-lo de modo a deixá-lo confortável.

8.2 ORGANIZAÇÃO E POSICIONAMENTO À MESA DE MEDIAÇÃO

Mostra-se recomendável que o posicionamento das partes seja realizado de modo que todos consigam ver e ouvir uns aos outros, como também participar dos debates. De preferência, as partes devem se sentar em posições não antagônicas (opostas), mas, sim, lado a lado, no caso de mesa retangular, ou em posição equidistante, no caso de mesa circular.

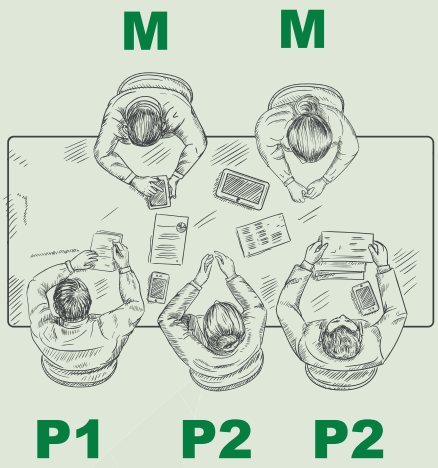
Para uma melhor visualização da aplicação prática de como organizar a posição das partes durante a mediação, são apresentados a seguir alguns exemplos de diagramas tendo como pressuposto a existência de dois mediadores.

IGUALITÁRIO - MESA REDONDA



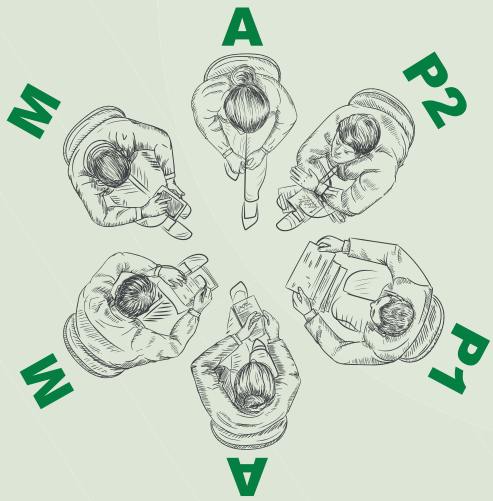
A mesa redonda apresenta a importante vantagem de permitir dispor as partes de modo equidistante tanto entre si, como em relação ao mediador, o que, por um lado, retira o cunho de rivalidade que pode ser transmitido pelo posicionamento das partes e, por outro, facilita a comunicação, já que as partes podem olhar uma para a outra sem ter de movimentar a cadeira. Ademais, uma mesa redonda permite acomodar melhor os participantes – e afasta a ideia de qualquer hierarquia entre eles.

IGUALITÁRIO - MESA RETANGULAR



Os mediadores se sentam em um dos lados da mesa, ficando de frente para as partes. Essa disposição cria a sensação de autoridade do conciliador. Tem a vantagem de colocar as partes lado a lado, o que retira o sentimento de rivalidade que é transmitido pelas tradicionais mesas de julgamento nos tribunais. Embora as mesas retangulares não sejam tão adequadas quanto as redondas, essa disposição é a mais indicada para mesas retangulares, pois permite que se mantenha uma equidistância entre todos os participantes.

IGUALITÁRIO - VISANDO ESTIMULAR PROXIMIDADE



Em outras circunstâncias, o mediador pode optar por retirar a mesa e colocar as cadeiras mais próximas entre si, criando, desse modo, um ambiente mais informal. No exemplo ao lado os advogados foram incluídos no círculo e postos ao lado de seus clientes.

8.3 SESSÃO DE ABERTURA

A sessão de abertura (ou declaração de abertura) tem como propósito apresentar às partes o processo de mediação, explicando-lhes como se desenvolve, quais regras deverão ser seguidas, sempre no intuito de deixá-las confortáveis com o processo em si, como também de evitar futuros questionamentos quanto a seu desenvolvimento.

A sessão de abertura não deve se prolongar demasiadamente – para mediações judiciais recomenda-se uma declaração de abertura de aproximadamente quatro minutos.

Tópicos a serem trabalhados durante a sessão de abertura

CUMPRIMENTOS E PALAVRAS DE ENCORAJAMENTO	• Dar as boas-vindas. • Apresentar-se. • O mediador deve anotar o nome de cada uma das partes em seu bloco de anotações a fim de evitar futuros empecilhos durante o processo. • Perguntar às partes como gostariam de ser chamadas.
PROPÓSITO DA MEDIAÇÃO E PAPEL DO MEDIADOR	• O mediador deve se apresentar como um auxiliar e facilitador da comunicação entre as partes. • Esclarecer que o objetivo é que as partes em conjunto cheguem a um acordo. • Interessante dizer às partes que, em geral, elas devem buscar no processo de mediação também um meio para aperfeiçoar seu relacionamento. • Exemplo 1: *"Meu papel neste processo é auxiliá-los na obtenção do acordo. Trabalharei, portanto, como um facilitador da comunicação, buscando compreender os interesses de cada um e descobrir as questões presentes. Em hipótese alguma irei induzir alguém a algo que não deseje. O importante neste processo é que vocês construam em conjunto o entendimento necessário"*. • Exemplo 2: *"Devo lembrá-los de que não estou aqui como juiz e, portanto, não irei prolatar nenhuma decisão em favor de uma ou outra parte. Minha atuação será desenvolvida de modo imparcial, sempre no intuito de auxiliá-los a terem uma negociação eficiente"*. • Exemplo 3: *"Além de auxiliar na resolução do conflito, devo lembrá-los que a mediação, em geral, pode ser um interessante meio para aperfeiçoar o relacionamento das partes ou para aprender algo sobre negociação ou relacionamentos pessoais"*.
FORMALIDADES E LOGÍSTICA	• Conveniente fazer uma previsão da duração da sessão de mediação. • Sugere-se que o tempo mínimo planejado para cada mediação seja de duas horas.

CONFIDENCIALIDADE	• Buscar a adesão das partes para a adoção da confidencialidade. • Explicar que o mediador manterá em segredo tudo o que for apresentado na mediação, salvo vontade conjunta das partes em contrário. • Eventuais exceções também devem ser registradas na declaração de abertura. • Exemplo: *"Devo lembrá-los de que tudo o que for aqui dito será mantido em segredo. Assim, como mediador não posso ser chamado a servir como testemunha do que será dito aqui em um eventual processo judicial. Além disso, destruirei as minhas anotações ao término desta mediação. Posso vir a debater algo relacionado à técnica de mediação utilizada nesta mediação com meu supervisor, mas ele também está obrigado a manter confidenciais as informações debatidas aqui. A única exceção a essa regra consiste na hipótese de algum crime ocorrer nesta própria sessão de mediação – nunca aconteceu, mas por uma política da instituição, tenho de indicar essa exceção"*.
SOBRE O PROCESSO	• Explicar brevemente como a mediação se desenvolverá. • Esclarecer que cada um dos participantes terá sua vez para se expressar sem interrupção. • Abordar a participação e o papel do advogado. • Exemplo 1: *"Para que possamos realizar seus interesses de forma eficiente durante o processo de mediação, peço-lhes que cada um respeite a vez do outro de falar. Caso queiram comentar algo em relação a alguma fala, peço que anotem nessa folha de papel que se encontra na mesa. Assim, todos terão também sua oportunidade de se manifestar – e da mesma forma serão ouvidos"*. • Exemplo 2: *"Agradeço a presença dos advogados, pois notamos que bons advogados são muito importantes na mediação na medida em que auxiliam as partes a encontrar novas e criativas soluções às suas questões, bem como asseguram aos seus clientes que estes não abrirão mão de nenhum direito que desconheçam ter"*.
CONFIRMAÇÃO QUANTO ÀS REGRAS	• Após explicar o processo, o mediador deve verificar se há alguma questão ou preocupação quanto à mediação. • Perguntar às partes se elas estão de acordo com as regras apresentadas. • Exemplo: *"Vocês estão de acordo com as regras que apresentei? Há alguma observação que vocês desejam fazer? Alguma dúvida?"*.

8.3.1 Lista de verificação

É conveniente que, ao dar início à mediação, se tenha sempre presente essa lista para se lembrar de cada um dos aspectos que devem ser ditos às partes quanto ao desenvolvimento do processo.

1. Apresente-se e apresente as partes
[ ] Anote os nomes das partes e os utilize no decorrer da mediação
[ ] Recorde eventuais interações anteriores entre o mediador e as partes

2. Explique o papel do mediador
[ ] Não pode impor uma solução
[ ] Não é um juiz
[ ] Imparcial
[ ] Facilitador
[ ] Ajuda os participantes a examinar e a expressar metas e interesses

3. Descreva o processo de mediação
[ ] Informal (nenhuma regra de produção de prova)
[ ] Participação das partes bem como dos advogados
[ ] Oportunidade para as partes falarem
[ ] Possibilidade de sessão privada (ou sessão individual)

4. Busque adesão para que seja assegurada a confidencialidade
[ ] Explique eventuais exceções

5. Descreva as expectativas do mediador em relação às partes
[ ] Trabalhar conjuntamente para tentar alcançar uma solução
[ ] Escutar sem interrupção
[ ] Explicar suas preocupações
[ ] Escutar a perspectiva da outra parte
[ ] Tentar seriamente resolver a questão
[ ] Revelar informações relevantes às outras partes

6. Confirme disposição para participar da mediação

7. Comente sobre o papel dos advogados

8. Descreva o processo a ser seguido
[ ] Tempo
[ ] Logística
[ ] Regras básicas para condução do processo
[ ] Partes têm a oportunidade de falar
[ ] Sessões privadas ou individuais
[ ] Quem irá falar primeiro
[ ] Perguntas?

8.4 REUNIÃO DE INFORMAÇÕES

O processo de reunir informações tem o objetivo de dar a todos – mediador e partes – a oportunidade de ouvir o relato dos fatos e outras percepções de cada uma das pessoas envolvidas.

Um conceito muito utilizado na mediação chama-se rapport. 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 – no caso da mediação com o processo em si, suas regras e objetivos.

Aberta a sessão, antes de passar a palavra às partes, é essencial já estabelecer um critério que defina quem deverá iniciar o relato dos fatos e suas percepções. Para tanto, o melhor a se empregar é um critério objetivo, explicitando orientação. Exemplificativamente, o mediador poderá indicar: "Em nossas mediações, sempre quem moveu a ação dá início a essa fase". Recomenda-se que se alterne a parte a iniciar a sessão individual.

Em tese, não deve haver restrições de tempo em mediações. Recomenda-se que se permita à parte manifestar-se pelo tempo que entender necessário.

Ressalta-se também que durante todo o processo o mediador deve anotar os principais aspectos que cada uma das partes expressou – identificando questões, interesses, necessidades e sentimentos.

8.4.1 O Resumo

Concluída a fase inicial, o mediador deve fazer um resumo de toda a controvérsia até então apresentada, verificando as principais questões presentes e os interesses subjacentes.

Para o mediador, trata-se de uma efetiva organização do processo, pois se estabelece uma versão imparcial, neutra e prospectiva dos fatos, identificando quais são as questões a serem debatidas na mediação e quais são os reais interesses e necessidades que as partes possuem. Para as partes, trata-se de um mecanismo que auxiliará a compreensão das questões envolvidas.

A técnica de resumo, embora normalmente seja associada a essa etapa do processo, pode ser empregada em etapas posteriores. Por exemplo: a) após uma troca de informações relevantes; b) após as partes terem implicitamente sugerido algumas possíveis soluções à controvérsia; c) para lembrar às partes seus reais interesses.

Para introduzir um resumo, é interessante apresentar previamente expressões como: "Deixe-me ver se compreendi o que vocês disseram. Se eu entendi bem, vocês mencionaram que... Deixe-me sintetizar o que eu entendi de tudo o que foi até dito até agora. Em resumo...".

Finalizado o resumo, se as partes ainda não se comunicam de forma eficiente, é aconselhável seguir para as sessões individuais. Nesse caso, o mediador, que estará

em contato mais direto com a parte, pode auxiliá-la a perceber os interesses reais e mútuos, bem como as questões apresentadas, facilitando o surgimento de propostas de acordo pela própria parte. Por outro lado, se as partes estão se comunicando eficazmente, pode ser improdutiva a sessão individual ou mesmo por despender mais tempo que o necessário.

8.4.2 Sessões Individuais

As sessões privadas ou individuais são um recurso que o mediador pode empregar, sobretudo no caso de ausência de comunicação eficiente entre as partes.

As sessões privadas são utilizadas por diversos motivos: a) permitir a expressão de fortes sentimentos sem aumentar o conflito; b) eliminar comunicação improdutiva; c) disponibilizar oportunidade para identificar e esclarecer questões; d) contramedida a fenômenos psicológicos que impedem o alcance de acordos, tal como a reação desvalorizadora; e) realizar afagos; f) aplicar a técnica de inversão de papéis; g) evitar comprometimento prematuro com propostas ou soluções; h) explorar possível desequilíbrio de poder; i) trabalhar com táticas e/ou habilidades de negociação das partes; j) disponibilizar um ambiente propício para o exame de alternativas e opções; k) quebrar um impasse; l) avaliar a durabilidade das propostas; e m) situações em que se perceberem riscos à ocorrência de atos de violência.

Antes de se iniciar a sessão privada com qualquer das partes, o mediador deve antecipar que tudo o que ela desejar que seja mantido em segredo, que não será revelado posteriormente. Em princípio, tudo o que não for vedado na sessão privada pode ser, com as devidas cautelas, trabalhado nas fases seguintes da mediação.

Em regra, recomenda-se que o mediador inicie uma sessão privada com um resumo de conteúdo (questões e interesses) ou com uma validação de sentimentos.

Terminada a sessão privada com cada uma das partes, a etapa seguinte é uma sessão conjunta em que se buscará conciliar todos os interesses revelados nas sessões individuais.

8.4.3 Sessão Conjunta Final

Terminada a fase de esclarecimento de interesses, questões e sentimentos efetuados em conjunto com as partes ou mediante sessões privadas, o passo seguinte é uma sessão conjunta com as partes a fim de serem apresentados todos os progressos até então realizados no processo de mediação.

O mediador, juntamente com os participantes da mediação, irá explicar as principais questões suscitadas e os interesses em debate. Ao mesmo tempo procurará criar um ambiente propício para a negociação, demonstrando que as questões levantadas são plenamente conciliáveis, bastando que sejam abordadas de forma organizada.

8.5 A CONSTRUÇÃO DO ACORDO

O acordo deve ser buscado de modo que traga satisfação às partes, um dos principais propósitos do processo de mediação, como também a razão principal para elas terem resolvido dele participar.

Uma importante questão que sobressai é o papel do mediador no momento de se encontrarem soluções ao problema proposto. Ele pode agir de dois modos distintos: avaliando a situação e fornecendo possíveis soluções de acordo (chama-se de mediador-avaliador) ou empregando técnicas de resolução de problemas que fazem com que as partes, por si próprias, cheguem a um acordo (chama-se de mediador-facilitador).

O propósito da mediação é fazer com que as partes saiam satisfeitas do processo, tenham conseguido chegar a um acordo que seja justo para todos e, por fim, que a disputa, antes existente, seja pacificada.

A mediação, ademais, consegue atingir benefícios outros além de um acordo final, em que se tem a composição da lide. Por ser um processo que trabalha diretamente com a própria comunicação e o entendimento das partes, há outras finalidades também relevantes, tais como a melhoria do relacionamento das partes e o crescimento pessoal, mesmo que, ao final do processo, as partes não tenham logrado êxito em todos os aspectos do conflito.

Uma boa mediação é aquela que alcançou essas finalidades: o acordo propriamente dito, em todas as suas nuances, o empoderamento e a compreensão harmônica e conjunta da controvérsia, além de benefícios na comunicação e no relacionamento.

Obtido o acordo, faz-se necessário reduzir-se a termo, que deve conter cada um dos itens transacionados, estar redigido em linguagem clara, simples, de modo a possibilitar futura execução em caso de descumprimento.

9 CONDUÇÃO DO PROCESSO

O principal instrumento da mediação consiste na linguagem. Todas as partes devem ser incluídas no diálogo e este deve ser conduzido de forma organizada.

O mediador deve ser sensível aos sentimentos e às reações pessoais das partes a cada momento do processo de mediação. Ao desenvolver a empatia, o mediador compreende melhor as questões, os interesses e os sentimentos das partes, o que aumenta as chances da obtenção de um acordo satisfatório a ambas as partes ao final do processo.

Por ser a mediação um processo no qual se celebra o contraditório, o mediador deve assegurar a participação equânime das partes. É papel do mediador enfatizar que cada parte terá igual oportunidade de expressar suas questões, sentimentos e interesses sem interrupção.

O mediador deve esclarecer às partes o quanto é desejável que trabalhem em conjunto para tentar obter uma solução satisfatória, destacando que todos devem escutar, atentos, às preocupações e manifestações de cada uma das partes.

10 FERRAMENTAS – TÉCNICAS

Um dos maiores desafios do mediador consiste em desarmar as partes de suas defesas e acusações, e buscar cooperação na busca de soluções práticas.

Assim, apresentam-se a seguir algumas ferramentas para estimular as partes a construir o entendimento recíproco.

RECONTEXTUALIZAÇÃO (PARÁFRASE)	• O mediador estimula as partes a perceberem determinado contexto fático por outra perspectiva (positiva).
AUDIÇÃO DE PROPOSTAS IMPLÍCITAS	• As partes normalmente propõem soluções sem perceber que, de fato, estão fazendo isso. Identificar as propostas implícitas.
AFAGO	• O afago consiste em uma resposta positiva do mediador a um comportamento produtivo, eficiente ou positivo da parte ou do próprio advogado. Por meio do afago busca-se estimular a parte ou o advogado a continuar com o comportamento ou postura positiva para a mediação.
SILÊNCIO	• O mediador deve considerar o silêncio como seu aliado no aprofundamento das respostas das partes.
SESSÕES PRIVADAS OU INDIVIDUAIS	• São encontros realizados entre os mediadores e cada uma das partes sem que esteja presente a outra. Em regra, os advogados devem participar da sessão individual com seus clientes.
INVERSÃO DE PAPÉIS	• A inversão de papéis consiste em técnica voltada a estimular a empatia entre as partes por meio de orientação para que cada uma perceba o contexto também sob a ótica da outra parte.
GERAÇÃO DE OPÇÕES	• Para a geração de novas ideias e opções de solução é necessário o estímulo à elaboração de sugestões. • Realização de perguntas que ajudem as partes a pensar em uma solução conjunta.
NORMALIZAÇÃO	• Recomendável que o mediador tenha um discurso voltado a normalizar o conflito e a estimular as partes a perceber tal conflito como uma oportunidade de melhoria da relação entre elas e com terceiros.
ORGANIZAÇÃO DE QUESTÕES E INTERESSES	• Recomenda-se que o mediador, ao conduzir a sessão, estabeleça com clareza uma relação entre as questões a serem debatidas e os interesses reais que as partes tenham.
ENFOQUE PROSPECTIVO	• Esse enfoque prospectivo permite que o mediador estabeleça não mais um discurso de “de quem é a culpa”, mas de “diante desse contexto concreto em que nos encontramos, quais são as soluções que melhor atendem às suas necessidades e interesses reais”.
TESTE DE REALIDADE	• O teste de realidade consiste em estimular a parte a fazer com uma comparação do seu “mundo interno” com o “mundo externo” – como percebido pelo mediador.
VALIDAÇÃO DE SENTIMENTOS	• A validação de sentimentos consiste em identificar os sentimentos que a parte desenvolveu em decorrência da relação conflituosa e abordá-los como uma consequência natural de interesses legítimos que a parte possui.

11 PERGUNTAS FREQUENTES

Qual a diferença entre conciliação e mediação?

No Brasil conciliação e mediação são vistos como meios distintos de solução de conflitos. Essavisão decorre, em grande parte, da evolução histórica desses instrumentos entre nós. OCódigo de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015) reafirmou essa diferenciação no artigo 165.

Na conciliação, o terceiro facilitador da conversa interfere de forma mais direta no litígio epode chegar a sugerir opções de solução para o conflito (art. 165, § 2º). Já na mediação omediador facilita o diálogo entre as pessoas para que elas mesmas proponham soluções (art.165, § 3º).

A outra diferenciação está pautada no tipo de conflito. Para conflitos objetivos, maissuperficiais, nos quais não existe relacionamento duradouro entre os envolvidos, aconselha-seo uso da conciliação; para conflitos subjetivos, nos quais existe relação entre os envolvidos oudesejo de que tal relacionamento perdure, indica-se a mediação. Muitas vezes, somentedurante o procedimento é identificado o meio mais adequado.

Quais as vantagens da utilização de um método consensual de solução de conflitos?

As vantagens do uso dos métodos consensuais de solução de conflitos são mais respeito à vontade dos envolvidos, mais controle sobre o procedimento (que pode ser suspenso e retomado), privacidade, cumprimento espontâneo das combinações ajustadas, mais satisfação e, por consequência, rapidez e economia. Até mesmo quando não é celebrado um acordo imediatamente, o uso do meio consensual propicia vantagens como a preservação da relação, a melhor compreensão da disputa e o estreitamento de pontos que depois poderão ser submetidos a uma decisão.

É possível buscar a conciliação sem ter um processo em andamento no Judiciário?

Sim, é possível realizar a conciliação pré-processual, ligada ao Poder Judiciário, no Setor Pré-Processual de Solução de Conflitos do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), que é uma unidade judiciária.

Informações sobre a conciliação pré-processual podem ser obtidas no Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) do Tribunal. Em regime extrajudicial (Lei n. 13.140/2015), as partes também podem procurar, de forma privada, um mediador ou um conciliador (câmara privada) para auxiliá-las na solução do conflito.

Onde consigo informações sobre conciliadores, mediadores e câmaras do meu Estado?

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) mantém em seu portal o Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores (CCMJ), no qual constam os dados de mediadores, conciliadores e câmaras privadas cadastrados pelos tribunais (http://www.cnj.jus.br/ccmj/pages/publico/consulta.jsf).

O que é preciso para se tornar um conciliador ou um mediador judicial?

Para se tornar conciliador ou mediador judicial é necessário preencher os requisitos exigidos por lei ou por outros atos normativos, inclusive editais e normas internas dos tribunais, para cada uma dessas funções.

O conciliador deve ser capacitado na forma da Resolução CNJ n. 125/2010. Permite-se a atuação do estudante de ensino superior como conciliador, desde que ele esteja capacitado na forma da Resolução CNJ n. 125/2010, cabendo ao juiz coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) zelar para que os casos encaminhados a esses conciliadores sejam compatíveis com suas experiências pessoais e profissionais. O estudante universitário que não estiver capacitado nos moldes da resolução do CNJ não poderá atuar diretamente como conciliador, mas poderá ser auxiliar, estagiário ou observador, desde que devidamente orientado e supervisionado por professor capacitado nos termos da Resolução CNJ n. 125/2010 (entendimento firmado pelo Plenário do CNJ no julgamento da Consulta n. 0007324 12.2016.2.

00.0000, em 14 de março de 2017). O mediador deve ser formado em instituição de ensino superior há pelo menos dois anos para, então, submeter-se à capacitação de que trata a Resolução CNJ n. 125/2010 (artigo 11 da Lei de Mediação).

O conciliador que atua no CEJUSC está impedido de exercer a advocacia em todas as varas da comarca?

O entendimento sufragado pelo Fórum Nacional de Mediação e Conciliação (FONAMEC) no Enunciado n. 47 é o de que o impedimento do artigo 167, § 5º, do CPC não se aplica aos advogados que atuam como conciliadores ou mediadores judiciais vinculados aos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC). Justificativa: *"A atividade jurisdicional stricto sensu volta-se à solução dos litígios dentro do processo, pela manifestação da vontade estatal, apreciando o mérito da ação. Os CEJUSCs são órgãos de natureza diversa, tendo por função precípua fomentar e homologar os acordos a que as partes chegaram, atividade puramente formal sem caráter de jurisdição stricto sensu. Nos termos do artigo 7º, inciso IV, da Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, a atividade da conciliação e da mediação é concentrada nos CEJUSCs. Por isso, estando o conciliador ou o mediador subordinado ao Juiz Coordenador dos CEJUSCs, não há qualquer vinculação do conciliador ou mediador operante nos CEJUSCs ao juízo do processo, razão porque não se aplica aos advogados atuantes nas comarcas em que há CEJUSCS instalados o impedimento do artigo 167, § 5º, do Código de Processo Civil (Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015)"*. No entanto, em conformidade com o deliberado pela Comissão de Acesso à Justiça e Cidadania (CAJC), mediador advogado não pode ter atuação dúplice no mesmo CEJUSC, ou seja, como mediador e como advogado no mesmo centro, ainda que em processos distintos (reunião realizada em 26 de setembro de 2017). Mediação).

12 INDICAÇÕES BIBLIOGRÁFICAS

BACELLAR, Roberto Portugal. *Juizados especiais: a nova mediação paraprocessual.* São Paulo: RT, 2003.

BOBBIO, NorbertIo. *A era dos direitos.* São Paulo: Saraiva, 1998.

BONDER, Nilton. *O segredo judaico de resolução de problemas.* 2. ed. Rio de Janeiro: Rocco, 2012.

CALMON, Petrônio. *Fundamentos da mediação e da conciliação.* Rio de Janeiro: Forense, 2007.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. *Como chegar ao sim.* 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

GARCEZ, José Maria Rossani. *Negociação, ADRs, mediação e conciliação.* Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2003.

GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano. *Mediação e gerenciamento do processo.* São Paulo: Atlas, 2007.

MOORE, Christopher W. *O processo de mediação.* Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

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

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; NETO, Adolfo Braga. *O que é mediação de conflitos.* São Paulo: Brasiliense, 2007.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas.* São Paulo: Método, 2008.

VEZZULLA, Juan Carlos. *Teoria e prática da mediação.* Curitiba: Instituto de Mediação, 1995.

WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador.* Florianópolis: Habitus, 2001.

13 MODELO DE RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO

Relatório de Mediação

Nome: . . . . . .
Nome do seu comediador: . . . . . .
Data da mediação ou última sessão de mediação: . . . . . .
Local da mediação: . . . . . .
Número de observadores: . . . . . .
Questões identificadas: . . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
Interesses reais das partes: . . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
Reação das partes à declaração de abertura: . . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
Resumo usando linguagem neutra ou positiva (indique como gostaria de tê-lo realizado): . . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
Oportunidades de melhoria identificadas: . . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
Críticas ou comentários: . . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
Oportunidades de validação de sentimento não realizadas (indique como gostaria de tê-las realizado): . . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .

Anotações

COORDENADORIA ESTADUAL DO SISTEMA DOS JUIZADOS ESPECIAIS E DO NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

COORDENADORA
Desembargadora Janice G. G. Ubialli

SECRETÁRIA
Ilex Rosália Gonçalves

PROGRAMA DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO DE SEGUNDO GRAU
Ana Carolina Treis
Reginaldo Luís Souza Knevitz

ELABORAÇÃO
Ana Carolina Treis

PROJETO GRÁFICO
Assessoria de Artes Visuais
Núcleo de Comunicação Institucional

Tribunal de Justiça de Santa Catarina

CEJUR

Centro de Estudos Jurídicos

Academia Judicial