

Mediação de conflitos, inclusão social e linguagem jurídica: potencialidades e superações.

Fernanda Tartuce¹

Luís Henrique Bortolai²

Resumo

O presente trabalho objetiva, sob a perspectiva dos direitos humanos, destacar a relevante inclusão social que pode ser alcançada com a utilização de meios eficientes de acesso à justiça. Superar problemas ligados à comunicação é fundamental para a construção de respostas conjuntas pelas partes, sendo a mediação um mecanismo eficiente para facilitar o diálogo entre pessoas em conflito. A atuação do mediador favorece falas simplificadas e, com o uso da técnica de escuta ativa, contribui para o enfrentamento de problemas ligados à tradicional linguagem jurídica. A utilização de uma linguagem acessível a todos é característica da mediação e colabora para superar incompreensões técnicas, possibilitando a participação ativa de todos na resolução de disputas.

Palavras-chave: Mediação. Linguagem. Direitos Humanos.

Abstract

The present work aims, from the perspective of human rights, highlights relevant social inclusion that can be achieved with the use of efficient means of access to justice. To overcome problems relating to communication is key to the construction joint responses by the parts, being the mediation an efficient mechanism to facilitate dialogue between the parts in the conflict. The role of the mediator favors simplified conversation using the active listening and contributes to face problems related to traditional legal languages. The use of a

¹ Doutora e Mestre em Direito Processual pela USP. Professora dos cursos de Mestrado e Doutorado da FADISP. Professora e Coordenadora em cursos de especialização em Processo Civil na Escola Paulista de Direito (EPD). Advogada orientadora do Departamento Jurídico do Centro Acadêmico XI de Agosto da USP. Membro do IBDFAM (Instituto Brasileiro de Direito de Família), do IBDP (Instituto Brasileiro de Direito Processual), do Instituto dos Advogados de São Paulo (IASP) e do CEAPRO (Centro de Estudos Avançados de Processo). Mediadora.

² Mestre e Doutorando em Direito na Faculdade Autônoma de Direito (FADISP). Professor de Direito na Universidade Presbiteriana Mackenzie, campus Campinas. Advogado.

language accessible to all is characteristic of mediation and collaboration techniques to overcome misunderstandings , enabling the active participation of all in dispute resolution.

Key words: Mediation. Language. Human Rights.

1. Relevância do tema.

A capacidade limitada das Cortes de Justiça de proporcionar respostas justas e tempestivas aos impasses verificados no meio social é um fator importante na busca de encaminhamentos eficientes para os problemas verificados na sociedade do século XXI.

No cenário brasileiro, a estrutura judicial deficitária, marcada pela escassez de recursos humanos e materiais, conduz a graves problemas na condução do imenso volume de causas em trâmite. Ademais, o reiterado descumprimento de decisões judiciais gera preocupações quanto ao efetivo alcance da pretendida pacificação social, razão pela qual vêm sendo buscadas vias diferenciadas de solução de disputas com especial destaque para os meios consensuais.

Vale destacar que, a despeito da crise institucional, a razão apropriada para adotar uma ou outra forma de abordar conflitos, sob o ponto de vista das pessoas em litígio, tende a ser sua aptidão a gerar respostas produtivas às questões controvertidas³.

Um pilar importante nos mecanismos consensuais é a autonomia da vontade, já que a proposta é que os envolvidos consigam encontrar conjuntamente saídas para seus impasses. Para serem protagonistas da própria história e atuarem de modo decisivo no rumo de seus destinos, é essencial comunicar-se de modo eficiente.

Quando se cogita um sistema eficiente de acesso à justiça, qual o papel da linguagem? Sob o prisma jurídico, qual meio de solução de disputas tende a ser mais acessível sob o prisma comunicacional? Como a mediação de conflitos se situa nesse cenário?

Estes questionamentos são importantes porque em todos os sistemas jurídicos busca-se habilitar cada pessoa a tutelar plenamente seus direitos. A linguagem jurídica, porém, nem

³ Como bem pondera Kazuo Watanabe, as formas diferenciadas de tratamento de conflitos de interesse devem ser pensadas e implementadas com a preocupação fundamental de adoção do meio mais adequado à finalidade de pacificação “e não com a preocupação fundamental de solucionar a crise da Justiça. Não é porque o Poder Judiciário está sobrecarregado que tentaremos descobrir formas de aliviar a carga.” (WATANABE, Kazuo. *Modalidade de mediação*. In: DELGADO, José. *et al.* Seminário mediação: Um projeto inovador. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, CJF, 2003, p. 55).

sempre contribui para tal desiderato, já que seu viés técnico acaba contribuindo para que faltem informações e sobrem incompreensões quanto à existência de direitos e interesses relevantes.

2. Direitos humanos, cidadania e inclusão.

No Brasil a temática dos direitos humanos é a um só tempo recente e urgente: é nova porque passou a integrar o universo cultural a partir de movimentos sociais que enfrentaram a ditadura militar buscando recuperar direitos civis e políticos; é urgente porque a desigualdade social e econômica – infelizmente histórica – “serviu de resguardo para a formação de uma sociedade muito afeita a privilégios e carências”⁴.

Não há como negar que a efetivação dos direitos humanos constitui importante caminho para aproximar as pessoas de uma resposta satisfatória aos anseios que ostentam em prol de sua dignidade. A efetivação do acesso à justiça se mostra essencial para a materialização dos direitos humanos por possibilitar aos indivíduos a concretização de outros direitos⁵.

Como destacado, o Poder Judiciário brasileiro infelizmente não vem conseguindo atender tantas demandas – muitas, aliás, decorrentes da inação de outros Poderes estatais. Além da crise de eficiência de que padece, tal Poder ainda tem sido visto como incapaz de distribuir justiça com isonomia.⁶

Um aspecto que contribui para tal impressão é o distanciamento que o Poder Judiciário, marcado por intenso ritualismo, acaba revelando em relação aos indivíduos. Como

⁴ VIOLA, Solon Eduardo Annes; PIRES, Thiago Vieira. *O movimento de direitos humanos e a produção da democracia*. In: BRABO, Tânia Suely Antonelli Marcelino; DOS REIS, Martha. Educação, direitos humanos e exclusão social. Marília: Cultura Acadêmica, 2012, p. 27.

⁵ BEDIN, Gilmar Antonio; SPENGLER, Fabiana Marion. *O direito de acesso à justiça como concretização dos direitos humanos: garantias no âmbito nacional e internacional*. In: SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antonio. (orgs.). Acesso à justiça, direitos humanos & mediação. Curitiba: Multideia, 2013, p. 108.

⁶ Como bem destaca Maria Tereza Sadek, no Brasil “[...] a percepção popular sobre o Judiciário é notavelmente negativa, fundada no entendimento de que não existe igualdade, de que nossa Justiça é implacável com o ladrão de galinhas e com os pobres, mas morosa e tolerante com os poderosos” (SADEK, Maria Tereza. *Poder judiciário e democracia: Uma vista ao “o poder judiciário no regime democrático”*. In: BENEVIDES, Maria Victória de Mesquita; BERCOVICI, Gilberto; DE MELO, Claudineu. Direitos humanos, democracia e república: Homenagem a Fábio Konder Comparato. São Paulo: Quartier Latin, 2009, p. 716).

bem destaca Oscar Chase, a decisão judicial “confirma ritualmente a posição diferenciada exercida por seu prolator⁷”.

Tal situação é preocupante e enseja reflexões sobre a necessária inclusão social; afinal, “um cidadão que se vê obrigado a aceitar as razões da forma, e não a forma das razões de seu contendor, é um não cidadão.”⁸

Como bem lembra Vicente de Paula Barreto, é a cidadania que permite ao indivíduo sentir-se partícipe da sociedade, que deve mostrar preocupação ativa com sua sobrevivência digna:

Assim, verifica-se que a cidadania é uma relação de mão dupla: dirige-se da comunidade para o cidadão, e também do cidadão para a comunidade. Portanto, só se pode exigir de um cidadão que assuma responsabilidades quando a comunidade política tiver demonstrado claramente que o reconhece como membro, inclusive, através da garantia de seus direitos sociais básicos. O reconhecimento de integração na comunidade depende, deste modo, não apenas da garantia dos direitos civis e políticos, mas também da participação nos direitos sociais indispensáveis para ter uma vida digna.⁹

Como se percebe, a inclusão do outro é essencial para o desenvolvimento de novos pontos de vista e perspectivas na busca de soluções para os problemas existentes na realidade contemporânea.

Lembra Ada Grinover que a participação popular na administração da justiça constitui importante capítulo da democracia participativa, desdobrando-se o princípio participativo em dois momentos principais: 1. intervenção na hora da decisão; 2. controle do exercício do poder por seus representantes.¹⁰

Para a autora, tal participação popular “responde a exigências de legitimação democrática do exercício da jurisdição e instâncias prementes de educação cívica”, sendo forjada na informação, no conhecimento, na conscientização, no controle, na

⁷ CHASE, Oscar G. *Direito, cultura e ritual: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada*. Tradução: ARENHART, Sergio; OSNA, Gustavo. São Paulo: Marcial Pons, 2014, p. 169.

⁸ LOPES, José Reinaldo de Lima. *Crise da norma jurídica e a reforma do judiciário*. In: FARIA, José Eduardo. (org.). *Direitos humanos, direitos sociais e justiça*. 1. ed. 2 tir. São Paulo: Malheiros, 1994, p. 74.

⁹ BARRETO, Vicente de Paulo. *Reflexões sobre os direitos sociais*. In: SARLET, Ingo Wolfgang. (org.). *Direitos fundamentais sociais: estudos de direito constitucional, internacional e comparado*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 131.

¹⁰ GRINOVER, Ada Pellegrini. *Os fundamentos da justiça conciliativa*. Disponível em http://wwwh.cnj.jus.br/portal/images/programas/movimento-pela-conciliacao/arquivos/cnj_%20portal_artigo_%20ada_mediacao_%20e_%20conciliacao_fundamentos1.pdf. Acesso em 10 de junho de 2014.

corresponsabilidade e na manifestação da participação direta de leigos na distribuição da justiça¹¹.

A participação de leigos em atividades judiciárias é interessante porque aproxima o cidadão da gestão de conflitos e o habilita a participar com efetividade da distribuição de justiça. No Brasil, porém, algumas resistências são expostas em relação à atuação de tais sujeitos; como lembra José Reinaldo de Lima Lopes, a premissa de que eles não podem decidir encontra raízes históricas precisas e nada democráticas no direito brasileiro, sendo elas:

[...] fruto do despotismo esclarecido, pombalino, e do controle rígido da máquina arrecadadora colonial. Certo que a justiça profissional é também democrática, liberal e garantia do cidadão. No entanto, os regimes mais democrático-liberais, como os Estados Unidos e Inglaterra, jamais abriram mão da forte presença dos leigos no seu sistema judicial através dos júris e dos juizados de paz.¹²

Na adoção de mecanismos consensuais, a utilização de pessoas leigas tem se revelado importante não só para ampliar os limitados recursos humanos existentes no aparelho judiciário como também com vistas a preservar o julgador para exercer a nobre função decisória caso a tentativa de acordo reste infrutífera.

A inclusão social no modo de gerir o conflito e a promoção de sua pacificação são alcançadas quando os envolvidos têm chance de dar voz às suas percepções e promover a busca de seus interesses de forma clara e serena, em um ambiente favorável à facilitação do diálogo¹³.

Nas palavras de Andrei Korner, as concepções culturais são muito diferenciadas na sociedade; assim,

[...] é necessário adotar não apenas um modelo de conciliação que satisfaça as condições externas formais de um consenso, mas, também, uma forma para que as diferenças sociais e culturais possam ser levadas em

¹¹ GRINOVER, Ada Pellegrini. *A conciliação extrajudicial no quadro participativo*. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo. *Participação e processo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988, p. 288.

¹² LOPES, José Reinaldo De Lima. *Crise da norma jurídica e a reforma do judiciário*. In: FARIA, José Eduardo. (org.). *Direitos humanos, direitos sociais e justiça*. 1. ed. 2 tir. São Paulo: Malheiros, 1994, p. 75.

¹³ TARTUCE, Fernanda. *Técnicas de mediação*. In: DA SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves. (org.). *Mediação de conflitos*. v. 1. São Paulo: Atlas, 2013, p. 42.

consideração e diferentes padrões valorativos sejam incorporados no momento do consenso¹⁴.

Sob o prisma jurídico, mecanismos consensuais de solução de disputas tendem a ser mais acessíveis em termos de comunicação ao permitir que as partes possam retomar conversações de modo produtivo.

3. Mediação de conflitos para retomada da comunicação.

Desde os primórdios da civilização o acesso à justiça (enquanto possibilidade de composição justa do conflito) pôde ser concretizado pela atuação direta dos interessados ou pela mediação de um terceiro¹⁵.

Embora sua adoção venha sendo tratada como um novo paradigma na metodologia de composição de conflitos, a história revela a utilização da mediação, de forma constante e variável, desde os tempos mais remotos, em diversas culturas (judaicas, cristãs, islâmicas, hinduístas, budistas, confucionistas e indígenas.)¹⁶

O resgate atual da autocomposição é compreensível: mecanismos tradicionais como a força, o poder e a autoridade vêm perdendo espaço no mundo contemporâneo, sendo crescente a consciência sobre a necessidade de obter o consentimento do outro como método construtivo e de resultados duradouros tanto em contratos como na solução de disputas.¹⁷

Compreende-se que o cerne do acesso à justiça não é possibilitar que todos possam ir à corte, mas sim que possam realizar a justiça no contexto em que se inserem, com a salvaguarda da igualdade efetiva entre os envolvidos.¹⁸

Atualmente vem sendo repensada a atitude automática de levar a juízo¹⁹ toda e qualquer situação controvertida; é forçoso considerar, na atual conjuntura, a necessidade de

¹⁴ KOERNER, Andrei. *Juizados especiais e acesso à justiça*. Anais do Seminário sobre os Juizados Especiais Federais. Brasília: AJUFE, 2002, p. 28.

¹⁵ MENDONÇA, Angela Hara Buonomo. *A reinvenção da tradição do uso da mediação*, In: WALD, Arnaldo. (coord.). *Revista de Arbitragem e Mediação*. São Paulo: Revista dos Tribunais, ano 1, n. 03, set./dez. 2004, p. 145.

¹⁶ MENDONÇA, Angela Hara Buonomo. *A reinvenção da tradição do uso da mediação*. In: WALD, Arnaldo. (coord.). *Revista de Arbitragem e Mediação*. São Paulo: Revista dos Tribunais, ano 1, n. 03, set./dez. 2004, p. 142.

¹⁷ GARCEZ, José Maria Rossani. *Negociação*. ADRS. Mediação, conciliação e arbitragem. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 2004, p. 05.

¹⁸ PEDROSO, João; TRINCÃO, Catarina; DIAS, João Paulo. *E a justiça aqui tão perto? – as transformações no acesso ao direito e à justiça*. Disponível em: <http://www.oa.pt/Uploads/%7B3CF0C3FA-D7EF-4CDE-B784-C2CACEE5DB48%7D.doc>. Acesso em 10 de junho de 2014.

romper o pensamento tradicional e considerar a nova ordem que contempla meios extraprocessuais de abordagem de conflitos. Para tanto, revela-se indispensável a mudança de pensamento e de sentimento de modo a alterar a forma de refletir sobre as demandas²⁰.

Ao abordar o acesso à justiça no modelo tradicional, Humberto Dalla destaca que algumas vezes busca-se uma solução que acaba se resumindo a resolver apenas a crise jurídica, deixando em aberto crises de outra natureza; como estas não foram conjuntamente dirimidas, a tendência é que elas retornem em um momento futuro “porventura até recrudescidas.”²¹

Em interessante estudo financiado pela União Europeia constatou-se que o tempo perdido por não se buscar a mediação é estimado em uma média de 331 a 446 dias extras, com custos legais extras que variam de 12.471 euros para 13.738 euros por edição; não há como negar que dirimir litígios fora dos tribunais poupa recursos para os sistemas judiciais e pode reduzir os custos legais²².

Rapidez nas respostas e redução de custos²³ são dois fatores que certamente tornam a via consensual bem atraente.

Assim, sendo possível (e desejável) que as pessoas resolvam, em conjunto, o conflito, há de se operar a autocomposição, pela qual as partes entram em contato e ajustam entre si uma saída para o conflito com a colaboração de um facilitador do diálogo.

¹⁹ Como expõe Humberto Dalla, “[...] verdade que a composição justa dos conflitos vem se tornando cada vez mais complexa, pois além do crescente demandismo representado pelas lides individuais, cuja solução se resume a resolver a pendência na dicotomia vencedor-vencido, a crise na prestação jurisdicional se mostra mais evidente na solução dos megaconflitos que hoje se expandem pela sociedade massificada e competitiva, mostrando-se a solução adjudicada não raro, deficiente.” (Prefácio da obra *Acesso à justiça, direitos humanos & mediação*. SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antonio. (orgs.). *Acesso à justiça, direitos humanos & mediação*. Curitiba: Multideia, 2013, p. 10).

²⁰ WARAT, Luis Alberto. *O ofício do mediador*. v. 1. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 31.

²¹ SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antonio. (orgs.). *Acesso à justiça, direitos humanos & mediação*. Curitiba: Multideia, 2013, p. 10.

²² “Según un estudio financiado por la UE, el tiempo que se pierde al no recurrir a la mediación se calcula en un promedio de entre 331 y 446 días suplementarios en la UE, con costes jurídicos suplementarios que van de 12 471 EUR a 13 738 EUR por asunto. Solucionar los litigios fuera de los tribunales permite ahorrar recursos a los sistemas judiciales y puede reducir las costas judiciales” (MARTÍN, Nuria Belloso. *El acceso a la justicia como derecho fundamental: la mediación en la Unión Europea como instrumento de acceso a la justicia*. In: SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antonio. (orgs.). *Acesso à justiça, direitos humanos & mediação*. Curitiba: Multideia, 2013, p. 135).

²³ MARTÍN, Nuria Belloso. *El acceso a la justicia como derecho fundamental: la mediación en la Unión Europea como instrumento de acceso a la justicia*. In: SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antonio. (orgs.). *Acesso à justiça, direitos humanos & mediação*. Curitiba: Multideia, 2013, p. 136.

A mediação implica na atuação, junto às pessoas em conflito, de um terceiro imparcial capacitado tecnicamente para facilitar a comunicação de modo a propiciar que os envolvidos, a partir de uma compreensão ampliada dos meandros da situação controvertida, possam engendrar respostas conjuntas sobre questões relevantes da controvérsia²⁴.

Nesse sentido, o papel do mediador é restabelecer canais mínimos de comunicação entre as partes²⁵ de modo a conduzir o debate produtivo entre elas e estimular a compreensão mútua pela apresentação de novos pontos de vista sobre a situação controvertida; tais percepções são extraídas da conversação instaurada podiam ser até então imperceptíveis por conta das falhas de comunicação inerentes ao estado conflituoso²⁶.

A partir de tal perspectiva, a retomada da comunicação é vista como a finalidade maior da mediação: entende-se que ela é exitosa quando, por força da facilitação do diálogo, as pessoas podem retomar o diálogo de forma adequada²⁷.

Constituem diretrizes essenciais na mediação a participação das partes, a colaboração criativa entre elas e o resultado “ganha-ganha”.²⁸

O propósito da mediação é viabilizar o alcance da solução mais apropriada contando com a participação decisiva de todos os envolvidos na controvérsia na busca do resultado que satisfaça seus interesses, destacando-se que tal atuação conjunta poderá preservar seu relacionamento e proporcionar uma sensação de justiça.²⁹

Como se percebe, as finalidades são audaciosas, nada havendo de fácil na tarefa do mediador; para bem cumprir sua missão, sobreleva a importância da adoção de técnicas apropriadas na condução dos meios consensuais³⁰, dentre as quais se destaca a escuta ativa.

4. Fala e escuta ativa na mediação.

²⁴ TARTUCE, Fernanda. *Técnicas de mediação*. In: DA SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves. (org.). *Mediação de conflitos*. v. 1. São Paulo: Atlas, 2013, pp. 42/57.

²⁵ CAPPELLETTI, Mauro. (org.), *Access to Justice*, v. II, livro 1, Milano: Sijthoff/Giuffrè, 1978, p. 60.

²⁶ CAPPELLETTI, Mauro. (org.), *Access to Justice*, v. II, livro 1, Milano: Sijthoff/Giuffrè, 1978, p. 97.

²⁷ SALES, Lilia Maia de Moraes. *Mediação de conflitos: família, escola e comunidade*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007, p. 35.

²⁸ KOVACH, Kimberlee; LOVE, Lela. *Mapping Mediation: The Risks of Riskin's Grid*. v. 71. Harvard Negotiation Law Review, 1998, p. 14.

²⁹ WATANABE, Kazuo. *Cultura da sentença e cultura da pacificação*. In: MORAES, Maurício Zanoide; YARSHELL, Flávio Luiz. (coords.). *Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover*. São Paulo: DPJ, 2005, pp. 684/690.

³⁰ TARTUCE, Fernanda. *Técnicas de mediação*. In: DA SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves. (org.). *Mediação de conflitos*. v. 1 São Paulo: Atlas, 2013, pp. 42/57.

A ineficácia da comunicação, situação marcante em cenários conflituosos, pode se dar por diversos motivos, como ausência (ou até excesso) de informações, falta de concentração e abalo emocional dos envolvidos.

Como bem explana Helena Mandelbaum, facilitadores da comunicação têm “a responsabilidade de, no fluxo de suas falas e escutas, criar condições que possibilitem cenários colaborativos dentro da conciliação e da mediação.”³¹

Na mediação as partes são convidadas a falar para expor sua visão dos fatos e propor saídas para os impasses verificados; sobreleva destacar a estratégia de combinar que cada um fale na primeira pessoa, buscando explicar como atuou e o que sentiu sem apontar a culpa para o outro³².

A “escuta ativa” configura uma importante técnica da mediação; por meio dela, busca-se valorizar o sentido do que é dito com vistas a compreender o que foi exposto pelo interlocutor.

Para Arménio Rego, a escuta ativa implica em ouvir uma mensagem, pressupondo interesse pela pessoa e pela comunicação com vistas à boa compreensão da mensagem; para o autor, ela é uma pedra de toque da eficácia comunicacional.³³

Tal técnica é importante por permitir perceber que a pessoa é objeto de atenção, mostrando-se o interlocutor interessado em seus pensamentos e em suas opiniões; é também conhecida como “reciprocidade”, já que “as duas pessoas estão comprometidas no processo de ouvir ativamente e trocar informações.”³⁴

Pela escuta ativa, o mediador não só ouve, mas considera atentamente as palavras ditas e as mensagens não expressas verbalmente (mas reveladas pelo comportamento de quem se comunica). A demonstração de muitos elementos relevantes pode ser apreendida a partir de sua postura, de sua expressão facial e mesmo do contato visual³⁵. Como se percebe, a

³¹ MANDELBAUM, Helena Gurfinkel. *Comunicação: teoria, axiomas e aspectos*. In: PRADO DE TOLEDO, Armando Sérgio; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (org.). Estudos avançados de mediação e arbitragem. v. 1. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, pp. 45/68.

³² TARTUCE, Fernanda. *Técnicas de mediação*. In: DA SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves. (org.). Mediação de conflitos. v. 1. São Paulo: Atlas, 2013, pp. 42/57.

³³ REGO, Arménio; OLIVEIRA, Carlos Miguel; MARCELINO, Ana Regina; PINA E CUNHA, Miguel. *Coaching para executivos*. 2 ed., Lisboa: Escolar Editora, 2007, p. 301.

³⁴ MINISTÉRIO PÚBLICO DO CEARÁ. *A escuta ativa e a mediação*. INFORME NMC - XLIII – 09 a 15 de abril, 2010, Ministério Público do Ceará. Disponível em http://www.pgj.ce.gov.br/nespeciais/nucleomed/pdf/NMC_Informe_43.pdf. Acesso em 10 de junho de 2014.

³⁵ “A mediação valoriza o verbal e o não verbal, o sensorial, a postura corporal, o que acontece no nível energético das pessoas, e nada, em princípio, deve ser desprezado.” (BUITONI, Ademir. A

percepção do mediador supera a mera consideração das palavras, razão pela qual se costuma afirmar que “escutar é diferente de ouvir”.³⁶

Falhas, contudo, podem fazer com que o “escutar” se torne “ouvir”, passando o mediador a pressupor, a selecionar, a ouvir apenas parte do conteúdo revelado. Por esta razão, é essencial que o mediador não se deixe envolver pela complexa experiência conflituosa das partes, que podem tentar manipulá-lo³⁷. Nesse sentido,

Por meio da escuta ativa, o mediador assegura-se de que compreende o conteúdo global da comunicação e o significado de palavras e expressões empregadas pelo mediando, muitas vezes com terminologia e formas que não lhe são familiares. Ela permite identificar sarcasmos, ofensas veladas, críticas dissimuladas, metáforas e analogias eventualmente agressivas ou pouco lisonjeiras, que o mediador deve neutralizar; e confirma que uma parte compreendeu o conteúdo comunicado pela outra. Muitas vezes o mediando não manifesta que não entendeu uma mensagem (para ocultar sentimentos de inferioridade, porque não prestou suficiente atenção, ou simplesmente, por não tomar conhecimento dela); cabe ao mediador evitar que isso aconteça.³⁸

A técnica da escuta ativa é muito utilizada por mediadores como ferramenta eficaz na abordagem de controvérsias.

A escolha das palavras se mostra vital para uma boa comunicação entre as pessoas; segundo estudiosos, a escuta ativa “[...] implica que prestemos atenção não só ao conteúdo da mensagem de cada uma das partes, mas também aos sentimentos e emoções nelas implicadas, aos índices não verbais e ao contexto em que a mensagem é proferida.”³⁹

Muitas vezes, quando os mediados tratam de temas delicados de ordem pessoal, a escuta se mostra fundamental para o bom andamento das interações, sendo importante demonstrar zeloso acolhimento na abordagem do que ali está sendo debatido.

Sobreleva destacar que, a partir da iniciativa de promover a fala e a escuta recíprocas entre os envolvidos na controvérsia, o mediador dá valor às ponderações das partes e as libera

função da intuição na mediação. Disponível em <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=10746> (Acesso em 13 de junho de 2014).

³⁶ TARTUCE, Fernanda. *Técnicas de mediação*. In: DA SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves. (org.). *Mediação de conflitos*. v. 1. São Paulo: Atlas, 2013, pp. 42/57.

³⁷ TARTUCE, Fernanda. *Técnicas de mediação*. In: DA SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves. (org.). *Mediação de conflitos*. v. 1. São Paulo: Atlas, 2013, pp. 42/57.

³⁸ FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JÚNIOR, Marcos Júlio Olivé. *Mediação e solução de conflitos: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2008, p. 62.

³⁹ FACHADA, Maria Odete. *Psicologia relações interpessoais*. Lisboa: Rumo, 1991, p. 323.

do “jugo hermético da linguagem jurídica”; com isso, aproximam-se os destinatários do serviço público essencial, alcançando o desiderato da justiça de forma mais transparente.⁴⁰

5. Linguagem jurídica.

A linguagem, enquanto meio de comunicação de informações, é sempre um ponto fundamental a ser considerado, já que sua configuração se mostra essencial para a integral compreensão de conteúdos. Sua simplificação promove um contato mais fácil com o teor a ser comunicado e certamente facilita o diálogo.

Como bem lembra Helena Abdo, na comunicação a escolha de palavras que formam uma determinada linguagem tem fundamental importância⁴¹.

Caso uma pessoa se empenhe em conhecer seus direitos e deveres, compreenderá facilmente o teor previsto nas leis? Infelizmente a resposta tende a ser negativa porque o vocabulário jurídico é complexo, não sendo seus termos compreensíveis por qualquer pessoa. Para José Carlos Barbosa Moreira,

[...] em direito, como em tudo mais, formam-se palavras e expressões técnicas de feição capaz de assustar quem não haja feito estudos especializados. Que se pode esperar, por exemplo, quando se atiram a ouvidos inexperitos pedradas sonoras da força de “casamento putativo”, “mútuo feneratício” ou “embargos infringentes”?⁴²

É inegável a especificidade da linguagem jurídica; os inúmeros termos técnicos e as expressões peculiares à área formam um léxico que tende a ser totalmente compreendido apenas no meio jurídico. Afinal, o Direito configura uma ciência refinada com vocabulário próprio e demanda apuro na utilização de seus termos⁴³.

Obviamente a simplificação da linguagem jurídica configura instrumento fundamental para o acesso à Justiça.⁴⁴ Ao ponto, merece destaque a crítica de José Carlos Barbosa Moreira quanto a excessos cometidos por alguns operadores do direito, já que o

⁴⁰ NALINI, José Renato. *O juiz e o acesso à justiça*. 2 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000, p. 91.

⁴¹ ABDO, Helena. *Mídia e processo*. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 149.

⁴² MOREIRA, José Carlos Barbosa. *A linguagem forense*. Disponível em <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAhp0AI/a-linguagem-forense>. Acesso em 14 de fevereiro de 2014.

⁴³ ADBO, Helena. *Mídia e processo*. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 149.

⁴⁴ GUIMARÃES, Luciana Helena Palermo de Almeida. *A simplificação da linguagem jurídica como instrumento fundamental de acesso à justiça*. In: *Publicatio Ciências Humanas, Linguística, Letras e Artes*. v. 20, n. 2. Universidade Estadual de Ponta Grossa: Editora UEPG, 2012, p. 174.

preciosismo agrava o sentimento de distância em relação à Justiça que já marca normalmente o leigo por não conseguir se identificar com qualquer “dos atores de um espetáculo cujo sentido lhe escapa”⁴⁵.

Tem plena razão o jurista: o discurso floreado e empolado exclui do diálogo os interlocutores que não são versados na área e enseja natural desconfiança.⁴⁶

No ambiente judiciário predominam expressões técnicas, não sendo raro que os litigantes se sintam alijados da comunicação entabulada entre advogados, magistrados e membros do Ministério Público. Mesmo ao buscar informações nas serventias judiciais é comum que os cidadãos não consigam compreender o teor dos dados apresentados por conta do uso de expressões jurídicas ininteligíveis para os leigos.

É necessário mudar tal cenário e atuar com clareza na gestão dos conflitos, sendo de todo apropriadas as advertências de José Carlos Barbosa Moreira:

Seria mais prudente, na maioria dos casos, aderir aos modos corriqueiros de dizer; e sobretudo, na falta de melhor, buscar a clareza, que não é qualidade desprezível. Quem pleiteia deve lembrar-se, antes de mais nada, de que necessita fazer-se entender ao menos por quem vai decidir; quem decide, de que necessita fazer-se entender ao menos por quem pleiteou. Linguagem forense não precisa ser, não pode ser sinônimo de linguagem cifrada. Algum esforço para aumentar a inteligibilidade do que se escreve e se diz no foro decerto contribuiria para aumentar também a credibilidade dos mecanismos da Justiça. Já seria um passo aparentemente modesto, mas na realidade importante, no sentido de introduzir certa dose de harmonia no tormentoso universo da convivência humana⁴⁷.

Na mediação, a partir da proposta de que o indivíduo em conflito tenha oportunidade de falar sobre a situação controvertida com liberdade e sem formalismo, à tendência é que o peso da linguagem jurídica tenha menor impacto.

⁴⁵ “O abuso de palavras e expressões não portuguesas, ainda que corretas, denota um exibicionismo que só contribui para fortalecer a má reputação do linguajar judiciário. Para o estranho ao meio, a impressão quase inevitável é a de que lhe estão querendo sonegar o acesso à compreensão do que se passa - e não espanta que ele suspeite de querer-se ocultar por trás disso alguma inconfessável cavilação. O mesmo se dirá, aliás, do preciosismo que se compraz em exumar modos arcaicos de dizer, em esquadrihar dicionários à cata de vocábulos raros, em retorcer as frases num labirinto de circunlóquios.” (MOREIRA, José Carlos Barbosa. *A linguagem forense*. Disponível em <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAhp0AI/a-linguagem-forense>. Acesso em 14 de fevereiro de 2014).

⁴⁶ MOREIRA, José Carlos Barbosa. *A linguagem forense*. Disponível em <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAhp0AI/a-linguagem-forense>. Acesso em 14 de fevereiro de 2014.

⁴⁷ MOREIRA, José Carlos Barbosa. *A linguagem forense*. Disponível em <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAhp0AI/a-linguagem-forense>. Acesso em 14 de fevereiro de 2014.

6. Superação de problemas da linguagem jurídica na mediação.

Nos meios consensuais, a linguagem pode ser vista como a matéria prima do terceiro facilitador, pois é por ela que se pode estabelecer com o outro um domínio consensual de significados comuns.⁴⁸

A retirada do rigor e do formalismo comuns à atuação junto ao Poder Judiciário permite a participação mais ativa na busca por um denominador comum nos interesses em disputa. A disseminação de ideias e pensamentos de forma simples se mostra um relevante mecanismo para possibilitar um diálogo eficiente.

Logo na carta convite para que o contendor compareça à sessão de mediação costuma-se evitar o uso da linguagem jurídica tradicional: são utilizados termos facilmente compreensíveis para que o convidado saiba rapidamente o que se propõe, de modo que termos impositivos como “citação” e “intimação” são evitados⁴⁹.

Sendo aceito o convite e estando os contendores à mesa prontos para o início do procedimento, o papel do mediador será fundamental para suprir falhas de comunicação e gerar um bom aproveitamento do diálogo estabelecido entre os envolvidos⁵⁰.

Para cumprir sua missão enquanto facilitador de uma conversação salutar é essencial que o mediador promova uma comunicação clara, empática, apreciativa, inclusiva e respeitosa.⁵¹

Nas etapas iniciais do procedimento de mediação cada pessoa é chamada a expor sua visão sobre os fatos controvertidos de modo tanto o mediador quanto o contendor possam compreender sua percepção sobre o ocorrido.

Simplificar a linguagem é uma via propícia ao bom andamento da mediação por equalizar a comunicação e viabilizar que seus participantes atinjam máxima compreensão sem gerar percepções distorcidas ou desequilibradas.

⁴⁸ MANDELBAUM, Helena Gurfinkel. *Comunicação: teoria, axiomas e aspectos*. In: PRADO DE TOLEDO, Armando Sérgio; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (org.). Estudos avançados de mediação e arbitragem. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. 53.

⁴⁹ PEREIRA JUNIOR, Ricardo. *Os centros judiciários de solução de conflitos e cidadania*. In: PRADO DE TOLEDO, Armando Sérgio; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (org.). Estudos avançados de mediação e arbitragem. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. 36.

⁵⁰ MENDONÇA, Angela Hara Buonomo. *A reinvenção da tradição do uso da mediação*. In: WALD, Arnaldo. (coord.). Revista de arbitragem e mediação. São Paulo: Revista dos Tribunais, ano 1, n. 03, set./dez. 2004, p. 146.

⁵¹ MANDELBAUM, Helena Gurfinkel. *Comunicação: teoria, axiomas e aspectos*. In: PRADO DE TOLEDO, Armando Sérgio; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (org.). Estudos avançados de mediação e arbitragem. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. 66.

Como a mediação busca a retomada do diálogo eficiente, não faz sentido que uma parte tenha maiores oportunidades de se comunicar do que outra. Na mediação, as partes têm igual chance de se manifestar, já que todas estão ali para buscar conjuntamente meios de superar a situação controvertida.

Ao abordar a mediação comunitária, aponta Fabiana Marion Splenger que sua função é reabrir os canais de comunicação interrompidos e reconstruir laços destruídos; nesse contexto, seu mais relevante desafio “é aceitar a diferença e a diversidade, o dissenso e a desordem por eles gerados. Sua principal ambição não consiste em propor novos valores, mas em restabelecer a comunicação entre aqueles que cada um traz consigo.”⁵²

Uma técnica interessante é que o mediador use o modo afirmativo para checar a compreensão de certas afirmações e seguir evoluindo na comunicação; ao parafrasear e resumir o que foi dito, o mediador permite que o interlocutor possa ouvir-se e perceber de forma clara o que expressou.⁵³

Como bem destaca Mirian Blanco Muniz, esta ferramenta tende a levar o mediando a conscientizar-se, “uma vez que lhe é oferecida a oportunidade de ouvir-se na fala do mediador.”⁵⁴

Quando devidamente realizada, a mediação tem se revelado um meio útil na abordagem de conflitos por possibilitar maior interação entre as partes e viabilizar que elas cheguem à resposta mais viável para a situação apresentada.

Para Helena Mandelbaum, a linguagem gera possibilidades:

“[...] estas residem nas interpretações que fazemos do que acontece e, conseqüentemente, são geradas nas conversações com os outros e conosco mesmos. Com a criação de possibilidades, construímos um futuro diferente, que é o resultado do que acontece ou não acontece no presente.”⁵⁵

⁵² SPENGLER, Fabiana Marion. *A mediação comunitária enquanto política pública eficaz no tratamento dos conflitos*. In: REIS, Jorge Renato dos; LEAL, Rogério Gesta (orgs.). *Direitos sociais e políticas públicas: desafios contemporâneos*. Tomo 11. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2011, p. 176.

⁵³ TARTUCE, Fernanda. *Técnicas de mediação*. In: DA SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves. (org.). *Mediação de conflitos*. v. 1. São Paulo: Atlas, 2013, pp. 42/57.

⁵⁴ MUNIZ, Mirian Blanco. *Mediação: técnicas e ferramentas*. In: PRADO DE TOLEDO, Armando Sérgio; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (org.). *Estudos avançados de mediação e arbitragem*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. 226.

⁵⁵ MANDELBAUM, Helena Gurfinkel. *Comunicação: teoria, axiomas e aspectos*. In: PRADO DE TOLEDO, Armando Sérgio; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (org.). *Estudos avançados de mediação e arbitragem*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, pp. 53/54.

Por fim, vale destacar que, caso a mediação resulte em um acordo, seu teor deve ser exposto em linguagem clara e objetiva para que os signatários possam, independentemente de seu grau de escolaridade ou de condição sócio econômica, compreendê-lo integralmente.⁵⁶

7. Considerações finais

Quando se cogita de um eficiente sistema de acesso à justiça, a linguagem desempenha um papel essencial para efetivar direitos humanos e gerar concreta inclusão social; afinal, é preciso que o indivíduo não só conheça e compreenda seus direitos, como também que possa se comunicar de modo eficiente.

Sob o prisma jurídico, a mediação configura um mecanismo de solução de disputas acessível sob o aspecto comunicacional por viabilizar participação ativa dos envolvidos e interação direta entre eles com a qualificada intervenção de um terceiro imparcial.

A linguagem jurídica pode ensejar falta de compreensão e piorar o distanciamento entre as pessoas por dificultar sua comunicação de modo claro e eficiente; é essencial superar tal óbice, sendo de todo recomendável a adoção de meios de abordagem de disputas que liberem as pessoas do jugo hermético dos termos técnicos.

A mediação pode contribuir decisivamente para a efetiva participação social na gestão de conflitos ao envolver atividades de fala, escuta e considerações recíprocas que buscam superar formalismos e gerar diálogos produtivos entre os envolvidos, viabilizando-lhes o pleno entendimento e o amplo atendimento de seus interesses.

8. Referências bibliográficas.

ABDO, Helena. *Mídia e processo*. São Paulo: Saraiva, 2011.

BARRETO, Vicente de Paula. *Reflexões sobre os direitos sociais*. In: SARLET, Ingo Wolfgang. (org.). *Direitos fundamentais sociais: estudos de direito constitucional, internacional e comparado*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 107-134.

BUITONI, Ademir. *A função da intuição na mediação*. Disponível em <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=10746>. Acesso em 13 de junho de 2014.

⁵⁶ RIBAS, Claudio Aparecido. *Etapas da conciliação*. In: PRADO DE TOLEDO, Armando Sérgio; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (org.). *Estudos avançados de mediação e arbitragem*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. 129.

CHASE, Oscar G. *Direito, cultura e ritual: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada*. Tradução: ARENHART, Sergio; OSNA, Gustavo. São Paulo: Marcial Pons, 2014.

CAPPELLETTI, Mauro. (org.), *Access to Justice*, v. II, livro 1, Milano: Sijthoff/Giuffrè, 1978.

FACHADA, Maria Odete. *Psicologia relações interpessoais*. Lisboa: Rumo, 1991.

FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JÚNIOR, Marcos Júlio Olivé. *Mediação e solução de conflitos: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2008.

GARCEZ, José Maria Rossani. *Negociação*. ADRS. Mediação, conciliação e arbitragem. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2004.

GRINOVER, Ada Pellegrini. *A conciliação extrajudicial no quadro participativo*. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo. *Participação e processo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988, p. 277-295.

_____. *Os fundamentos da justiça conciliativa*. Disponível em http://wwwh.cnj.jus.br/portal/images/programas/movimento-pela-conciliacao/arquivos/cnj_%20portal_artigo_%20ada_mediacao_%20e_%20conciliacao_fundamentos1.pdf. Acesso em 10 de junho de 2014.

GUIMARÃES, Luciana Helena Palermo de Almeida. *A simplificação da linguagem jurídica como instrumento fundamental de acesso à justiça*. In: *Publicatio Ciências Humanas, Linguística, Letras e Artes*. v. 20, n. 2. Universidade Estadual de Ponta Grossa: Editora UEPG, 2012, p. 173/184.

KOERNER, Andrei. *Juizados especiais e acesso à justiça*. Anais do Seminário sobre os Juizados Especiais Federais. Brasília: AJUFE, 2002, p. 28-31.

KOVACH, Kimberlee; LOVE, Lela. *Mapping Mediation: The Risks of Riskin's Grid*. v. 71. *Harvard Negotiation Law Review*, 1998, p. 01-29.

LOPES, José Reinaldo de Lima. *Crise da norma jurídica e a reforma do judiciário*. In: FARIA, José Eduardo. (org.). *Direitos humanos, direitos sociais e justiça*. 1. ed. 2 tir. São Paulo: Malheiros, 1994, p. 68-93.

LUCAS, Doglas Cesar; BEDIN, Gilmar Antonio. *Desafios da jurisdição na sociedade global: Apontamentos sobre um novo cenário para o direito e o papel dos direitos humanos*. In: SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antonio. (orgs.). *Acesso à justiça, direitos humanos & mediação*. Curitiba: Multideia, 2013, p. 45-64.

MARTÍN, Nuria Beloso. *El acceso a la justicia como derecho fundamental: la mediación la Unión Europea como instrumento de acceso a la justicia*. In: SPENGLER,

Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antonio. (orgs.). Acesso à justiça, direitos humanos & mediação. Curitiba: Multideia, 2013, p.111-166.

MANDELBAUM, Helena Gurfinkel. *Comunicação: teoria, axiomas e aspectos*. In: PRADO DE TOLEDO, Armando Sérgio; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (org.). Estudos avançados de mediação e arbitragem. v. 1. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. 45-68.

MENDONÇA, Angela Hara Buonomo. *A reinvenção da tradição do uso da mediação*. In: WALD, Arnaldo. (coord.). Revista de arbitragem e mediação. São Paulo: Revista dos Tribunais, ano 1, n. 03, set./dez. 2004, p. 142-153.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO CEARÁ. *A escuta ativa e a mediação*. INFORME NMC - XLIII - 09 a 15 de abril, 2010, Disponível em http://www.pgj.ce.gov.br/nespeciais/nucleomed/pdf/NMC_Informe_43.pdf . Acesso em 10 de junho de 2014.

MOREIRA, José Carlos Barbosa. *A linguagem forense*. Disponível em <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAhp0AI/a-linguagem-forense>. Acesso em 14 de fevereiro de 2014.

MUNIZ, Mirian Blanco. *Mediação: técnicas e ferramentas*. In: PRADO DE TOLEDO, Armando Sérgio; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (org.). Estudos avançados de mediação e arbitragem. v. 1. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. 219-244.

NALINI, José Renato. *O juiz e o acesso à justiça*. 2 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

PEREIRA JUNIOR, Ricardo. *Os centros judiciários de solução de conflitos e cidadania*. In: PRADO DE TOLEDO, Armando Sérgio; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (org.). Estudos avançados de mediação e arbitragem. v. 1. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. 23-44.

PEDROSO, João; TRINCÃO, Catarina; DIAS, João Paulo. *E a justiça aqui tão perto? - as transformações no acesso ao direito e à justiça*. Disponível em: <http://www.oa.pt/Uploads/%7B3CF0C3FA-D7EF-4CDE-B784-C2CACEE5DB48%7D.doc>. Acesso em 10 de junho de 2014.

REGO, Arménio; OLIVEIRA, Carlos Miguel; MARCELINO, Ana Regina; PINA E CUNHA, Miguel. *Couching para executivos*. 2 ed. Lisboa: Escolar Editora, 2007.

RIBAS, Claudio Aparecido. *Etapas da conciliação*. In: PRADO DE TOLEDO, Armando Sérgio; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (org.). Estudos avançados de mediação e arbitragem. v. 1. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014, p. 107-136.

ROTH, André-Noël. *O direito em crise: o fim do Estado moderno?* In: FARIA José Eduardo. (org.). *Direito e globalização econômica: implicações e perspectivas*. São Paulo: Malheiros, 1996, p. 15-27.

SADEK, Maria Tereza. *Poder judiciário e democracia: Uma vista ao “o poder judiciário no regime democrático”* In: BENEVIDES, Maria Victória de Mesquita; BERCOVICI, Gilberto; DE MELO, Claudineu. *Direitos humanos, democracia e república: Homenagem a Fábio Konder Comparato*. São Paulo: Quartier Latin, 2009, p. 713-723.

SALES, Lilia Maia de Moraes. *Mediação de conflitos: família, escola e comunidade*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antonio. (orgs.). *Acesso à justiça, direitos humanos & mediação*. Curitiba: Multideia, 2013.

SPENGLER, Fabiana Marion. *A mediação comunitária enquanto política pública eficaz no tratamento dos conflitos*. In: REIS, Jorge Renato dos; LEAL, Rogério Gesta (orgs.). *Direitos sociais e políticas públicas: desafios contemporâneos*. Tomo 11. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2011, p. 174-193.

TARTUCE, Fernanda. *Técnicas de mediação*. In: DA SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves. (org.). *Mediação de conflitos*. v. 1. São Paulo: Atlas, 2013, p. 42-57.

VIOLA, Solon Eduardo Annes; PIRES, Thiago Vieira. *O movimento de direitos humanos e a produção da democracia*. In: BRABO, Tânia Suely Antonelli Marcelino; DOS REIS, Martha. *Educação, direitos humanos e exclusão social*. Marília: Cultura Acadêmica, 2012, p. 23-36.

WATANABE, Kazuo. *Cultura da sentença e cultura da pacificação*. In: MORAES, Maurício Zanoide; YARSHELL, Flávio Luiz. (coords.). *Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover*. São Paulo: DPJ, 2005, p. 684-690.

WATANABE, Kazuo. *Modalidade de mediação*. In: DELGADO, José *et al.* *Seminário mediação: Um projeto inovador*. Brasília: Centro de Estudos Judiciários, CJF, 2003, p. 42-50.

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