

Jéssica Gonçalves
Juliana Goulart

NEGOCIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E MEDIACÃO

IMPACTOS DA PANDEMIA NA CULTURA DO
CONSENSO E NA EDUCAÇÃO JURÍDICA





Copyright© 2020 | *Jéssica Gonçalves*
Juliana Ribeiro Goulart
Editora-Chefe | *Fernanda Pacheco Amorim*
Capa e Diagramação | *Carla Botto de Barros*
Produção editorial | *Deborah Cristina Amorim*
Revisão | *Diego Nunes*
Gabriel Henrique Colloço

CONSELHO EDITORIAL

Aldacy Rachid Coutinho - UFPR	Gabriel Real Ferrer - UNIVALI e Universidad de Alicante-ES
Alexandre Morais da Rosa - UFSC e UNIVALI	Gisela França da Costa - Estácio de Sá-UNESA, UERJ e EMERJ
Alfredo Copetti Neto - Unioeste e Unijui	Jéssica Gonçalves - UNIVALI
Ana Claudia Bastos de Pinho - UFPA	Jorge Bheron Roche - Unifor
Claudio Ladeira de Oliveira - UFSC	Juan Carlos Vezzulla - IMAP-PT
Claudio Melim - Univali	Júlio César Marcellino Jr - UNISUL
Daniela Villani Bonaccorsi - Imed	Márcio Ricardo Staffen - UNIVALI
Denise Schmitt Siqueira Garcia - UNIVALI	Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI
Diogo Rudge Malan - UERJ e UFRJ	Orlando Celso da Silva Neto - UFSC
Eduardo de Avelar Lamy - UFSC	Pedro Miranda de Oliveira - UFSC
Flávio Pansieri - PUC/PR	Roberto Miccù - Universidade de Coimbra-PT
Francisco José Rodrigues de Oliveira Neto - UFSC e UNIVALI	

CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ

G626n

Gonçalves, Jéssica

Negociação, conciliação e mediação [recurso eletrônico] : impactos da pandemia na cultura do consenso e na educação jurídica / Jéssica Gonçalves, Juliana Goulart. - 1. ed. - Florianópolis [SC] : Emais Academia, 2020.
recurso digital

Formato: ebook

Requisitos do sistema: auto executável

Modo de acesso: world wide web

Inclui bibliografia e índice

ISBN 978-65-86439-17-5 (recurso eletrônico)

1. Resolução de disputa (Direito) - Brasil. 2. Coronavírus (Covid-19). 3. Livros eletrônicos. I. Goulart, Juliana. II. Título.

20-65662

CDU: 347.925:616-036.22(81)

Camila Donis Hartmann - Bibliotecária - CRB-7/6472

.....
É proibida a reprodução total ou parcial, por qualquer meio ou processo, inclusive quanto às características gráficas e/ou editoriais. A violação de direitos autorais constitui crime (Código Penal, art. 184 e seus §§ 1º, 2º e 3º, Lei da Lei 10.695 de 01/07/2003), sujeitando-se à busca e apreensão e indenizações diversas (Lei nº9.610/98).



EMais
Editora & Livraria Jurídica

Todos os direitos desta edição reservados à EMais.
www.emaiseditora.com.br
euquero@emaiseditora.com.br
Florianópolis/SC

.....
Impresso no Brasil / Printed in Brazil

JÉSSICA GONÇALVES
JULIANA RIBEIRO GOULART

NEGOCIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO:

IMPACTOS DA PANDEMIA NA CULTURA DO
CONSENSO E NA EDUCAÇÃO JURÍDICA



2020

*Você não sente nem vê
Mas eu não posso deixar de dizer, meu amigo
Que uma nova mudança em breve vai acontecer
O que há algum tempo era jovem e novo,
hoje é antigo
E precisamos todos rejuvenescer.*

(Roupa Velha Colorida, Belchior)

AGRADECIMENTOS

Este livro é fruto das nossas pesquisas acadêmicas, dos cursos de extensão que ministramos a respeito dos meios consensuais e da experiência como professoras universitárias durante a pandemia da COVID-19.

Agradecemos às centenas de estudantes que passaram por nossos treinamentos em meios consensuais no Direito e nos ajudaram a aperfeiçoar as nossas pesquisas.

APRESENTAÇÃO

O presente e-book foi desenvolvido para ser um guia inicial e também como material de apoio em nossos cursos sobre meios de resolução dos conflitos, indicando quais são os principais modelos de tratamento das controvérsias existentes no atual sistema jurídico brasileiro, além dos seus conceitos e suas características básicas.

Como bônus, compartilhamos com os(as) leitores(as) algumas de nossas inquietações e reflexões durante o isolamento e distanciamento social necessário por causa da pandemia de COVID-19: 1) os possíveis impactos do novo coronavírus na cultura do consenso; e 2) os desafios de ser professor(a) durante a pandemia e no semestre que se avizinha.

Boa leitura!

Jéssica Gonçalves¹

Juliana Goulart²

-
1. Doutora e mestra em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Especialista em Direito Processual Civil (UFSC), em Direito Público (FURB) e em Direito Aplicado (FURB). Formada nos Módulos I e II da Escola Superior da Magistratura do Estado de Santa Catarina (ESMESC). Possui capacitação em Mediação Familiar e Conciliação pela Academia Judicial do Estado de Santa Catarina (CEJUR/TJSC). Professora da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) e da ESMESC. Autora de livros: *Acesso à Justiça e Teoria dos Jogos, Empório do Direito*, 2016, e *Cultura do Consenso: uma definição a partir da mediação de conflitos*, *Habitus*, 2020. Coautora do livro: *Mediação de Conflitos Teoria e Prática, Empório Modara*, 2018, e Coorganizadora do livro *Mediação como Política Pública, Emais*, 2018.
 2. Doutoranda e mestra em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Atualmente ocupa o cargo de Assistente Jurídica da Procuradoria Geral do Estado de Santa Catarina, atuando na área saúde. Foi membro organizador do Grupo de Pesquisa Mediação como Política Pública na UFSC (2016-2018). Foi uma das revisoras do Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 6. ed./2016). Coautora do livro: *Mediação de Conflitos Teoria e Prática, Empório Modara*, 2018, e Coorganizadora do livro *Mediação como Política Pública, Emais*, 2018. Conselheira Estadual Suplente da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB/SC). Consultora da Comissão Especial de Mediação e Conciliação do Conselho Federal da OAB. Professora da UNISOCIESC e da ESMESC.

SUMÁRIO

PREFÁCIO	13
CAPÍTULO 1	
PONTO DE PARTIDA: O CONFLITO E SUAS CARACTERÍSTICAS	15
CAPÍTULO 2	
MEIOS DE TRATAMENTO DOS CONFLITOS: A HETEROCOMPOSIÇÃO E A AUTOCOMPOSIÇÃO	17
CAPÍTULO 3	
AUTOCOMPOSIÇÃO E SUAS ESPÉCIES: NEGOCIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO	19
3.1. NEGOCIAÇÃO	19
3.2. CONCILIAÇÃO	22
3.3. MEDIAÇÃO	23
CAPÍTULO 4	
CONJUNTO DE COMPETÊNCIAS RELACIONADAS AO COMPORTAMENTO HUMANO (SOFT SKILLS) NECESSÁRIAS PARA TRABALHAR COM OS MEIOS CONSENSUAIS	27
4.1. EMPATIA	28
4.2. ESCUTA ATIVA	29
4.3. COMUNICAÇÃO E LINGUAGEM NÃO ALIENANTE (NÃO VIOLENTA OU CONSTRUTIVA)	30
CAPÍTULO 5	
IMPACTOS DA PANDEMIA NA CULTURA DO CONSENSO: A VEZ DOS MEIOS CONSENSUAIS	35
CAPÍTULO 6	
PENSANDO O ENSINO DOS MEIOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DURANTE A PANDEMIA: A PASSAGEM DO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM PRESENCIAL PARA A MODALIDADE VIRTUAL	39

6.1. A MUTAÇÃO DO MODELO EDUCACIONAL: DO <i>OFFLINE</i> PARA O <i>ONLINE</i>	40
6.2. O DESAFIO DE SER ESCUTADO NO AMBIENTE VIRTUAL ..	45
6.3. EFEITOS DA PANDEMIA E DA EDUCAÇÃO JURÍDICA <i>ONLINE</i> NA SAÚDE MENTAL DE ESTUDANTES E PROFESSORES(AS): O <i>ZOOM FATIGUE</i>	47

POSFÁCIO	51
-----------------------	-----------

GLOSSÁRIO.....	55
-----------------------	-----------

REFERÊNCIAS.....	63
-------------------------	-----------

PREFÁCIO

Por estas primeiras linhas tenho a oportunidade e a honra de prefaciар um trabalho técnico, didático e humano sobre negociação, conciliação e mediação, com destaque para as experiências práticas de duas brilhantes docentes.

Em Jéssica Gonçalves, cuja trajetória acadêmica já lhe rendeu títulos de mestrado e doutorado pela UFSC e uma sólida formação na cultura do consenso, com diversos livros publicados, destaca-se, para além do magistério, que naturalmente nos conduz à didática da exposição, um olhar apurado sobre o outro e sobre as alternativas de resolução do conflito, que lhe serve de bússola para buscar resultados efetivos na nossa saturada rotina de conflito.

Em Juliana Ribeiro Goulart, já mestre e doutoranda pela UFSC, destaca-se, desde o início de sua carreira, a força de suas pretensões e a intensidade com que abraça, pela experiência profissional, nobres ideais de transformação da realidade social.

O resultado dessa bem-sucedida parceria é traduzido por diversas reflexões sobre a natureza do conflito, que por certo não pode ser negada, mas gradativamente transformada, para assumir um papel determinante na composição construtiva de soluções negociadas e por vezes inalcançadas pela dogmática convencional.

No capítulo 1 somos convidados a fazer uma releitura do conflito, cuja análise se inicia por sua natureza etimológica e logo é conduzida para uma reconstrução semântica, com efeitos práticos para a vida das pessoas.

No capítulo 2, identificam-se claramente os méritos didáticos da obra, que aborda os meios de tratamento do conflito com a clareza constatada por incontáveis discentes.

No capítulo 3, ao tratar da autocomposição, o leitor é conduzido pelas vias da negociação, conciliação e da mediação, sempre com o emprego de linguagem simples, direta e objetiva, o que demonstra

a maturidade acadêmica de quem compreende a importância da comunicação, por sobre qualquer vaidade profissional.

No capítulo 4, temos a demonstração das diversas habilidades e competências, necessárias para o bom desempenho profissional de quem se propõe a atuar nessa área, destacando-se que para além do tradicional conhecimento processual, evocar lições sobre empatia e escuta ativa é condição de possibilidade para enxergar além do conflito, desvelando, com isso, a realidade por vezes não declarada na formalidade.

No capítulo 5, somos provocados a refletir sobre os efeitos da pandemia sobre os meios consensuais, em que a atualidade dessa produção se afirma pela pesquisa da plataforma *online*, pela constatação da natureza residual da abordagem processual e, ainda, pela assertiva sobre as novas possibilidades de mediações extrajudiciais por escritórios virtuais.

No capítulo 6, as autoras enfrentam as amarras do modelo educacional, que ainda hoje investe em metodologias formais e técnicas, evidenciando, com lições teóricas e práticas, a incapacidade de enfrentarmos, por essa via, os problemas da formação jurídica, agora multiplicados pelo ambiente virtual.

Questões como educação participativa, a prática da escuta e a comunicação passiva no ambiente virtual são feitas a todos nós que, pelo diálogo, buscamos com o outro um novo horizonte para a justiça.

Neste e-book, a preocupação acadêmica não se fecha em suas conclusões, pois alguns conceitos tradicionais da área processual são sutilmente desconstruídos para forjar uma nova perspectiva de composição do conflito.

Não há como concluir a leitura desta obra sem que o verbo alcance, sem que a reflexão desperte e sem que as perguntas nos façam caminhar para fora do lugar comum.

Salvador, 6 de julho de 2020.

Marcelo Ribeiro¹

.....
1. Pós-doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC/RS). Doutor e Mestre em Processo Civil pela Universidade Estácio de Sá (Unesa/RJ). Professor do G7 Jurídico e de diversas pós-graduações. Membro da ANNEP e da Academia Brasileira de Direito Processual Civil. Árbitro da CAMES. Advogado.

Capítulo 1

.....

PONTO DE PARTIDA: O CONFLITO E SUAS CARACTERÍSTICAS

Derivada do latim, a palavra conflito (*conflictus*) engloba, etimologicamente, a ideia de choque ou contraposição como um fator natural e inerente à vida humana. Caracteriza-se como um embate de interesses e remete à ideia de briga e tensão entre os envolvidos², ou seja, o conflito é a negação da cooperação, mediante o enfrentamento com o outro.

Segundo a moldura da “teoria clássica”, o conflito é entendido como um “fenômeno destrutivo”, isto é, uma perturbação que rompe o fluxo normal da sociedade, um fato “anormal ou disfuncional”, inerente à existência humana, e que deve ser eliminado a qualquer custo da sociedade.

Entretanto, para a “teoria contemporânea”, o conflito pode ser explicado a partir de uma “composição construtiva” que significa estabilizar temporariamente os seus efeitos, buscando extrair dessa experiência pontos convergentes, positivos e transformadores das relações entre as partes. Dessa forma, os conflitos podem auxiliar a desenvolver mudanças emocionais e comportamentais, trazendo uma infinidade de resultados positivos.³

- Conclusão: conflito é fenômeno integrante das relações sociais e não pode ser eliminado, apenas “tratado/administrado”.

.....

2. ALOISIO, Victoria. Co-mediación. Aporte emocional para fortalecer la relación com el otro. Buenos Aires: Ad Hoc, 1997.

3. BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Manual de mediação judicial. Organização de André Gomma de Azevedo. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016, p. 51. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2020.

Capítulo 2

.....

MEIOS DE TRATAMENTO DOS CONFLITOS: A HETEROCOMPOSIÇÃO E A AUTOCOMPOSIÇÃO

Estabelecida a presença do conflito como inerente à existência humana e entendendo-o como parte integrante do processo construtivo das relações sociais e que, muitas vezes, não pode ser resolvido tão somente pela aplicação abstrata da lei (técnica da subsunção do fato à norma), é preciso, neste capítulo, estudar quais são as possíveis formas de gerenciar as controvérsias.

De um lado⁴, temos como meio de administração dos conflitos, a chamada heterocomposição, que significa a presença de uma terceira pessoa, alheia ao problema, a quem foi outorgada o poder e o dever de julgar e impor uma decisão ao caso concreto, determinando um ganhador e um perdedor.

Na forma da heterocomposição destacam-se como instrumentos: a arbitragem e o processo judicial.

A arbitragem está prevista na Lei nº 9.307 de 1996, e é um meio no qual a decisão é imposta por um terceiro (árbitro), escolhido por intermédio da confiança entre partes, para conduzir o procedimento. Embora não integre os quadros de agentes públicos e, por isso, desprovido de Poder Estatal, o árbitro profere decisão vinculativa (sentença arbitral), que tem força de título executivo extrajudicial e não fica sujeita à recurso ou homologação pelo Poder Judiciário.

Já o processo judicial (cível) está previsto no Código de Processo Civil (Lei nº 13.105 de 2015), e se caracteriza pela forma em que o Estado, representado pela figura do magistrado, substitui a vontade das partes e impõe uma decisão ao caso concreto.

.....
4. Destacamos que a autotutela também é uma forma (ainda que excepcional) de tratamento dos conflitos, mas não será objeto deste livro.

Os meios heterocompositivos encontram respaldo no direito constitucional das pessoas acessarem à justiça (ordem jurídica justa), cujas principais características são: a competição e o resultado de ganhar *versus* perder.

Outra abordagem de administração dos conflitos é a chamada autocomposição, em que os próprios envolvidos, por meio do diálogo e da cooperação, tomarão as decisões ao caso concreto, levando em conta seus interesses sociais e jurídicos.

A autocomposição, que também encontra respaldo no direito constitucional das pessoas acessarem à justiça (ordem jurídica justa), divide-se em:

- a) direta: aquela em que os próprios envolvidos, sem auxílio de terceiros, tratam os seus conflitos (técnicas de negociação); e
- b) indireta: os próprios envolvidos tratam seus conflitos, porém, são auxiliados por um facilitador (mediação e conciliação).

São espécies de autocomposição, portanto, a negociação (não há lei expressando taxativamente o seu procedimento, sendo que as suas técnicas decorrem da criação doutrinária e da prática), a mediação (prevista no vigente Código de Processo Civil e na Lei nº 13.140, de 2015 – Marco legal da mediação no Brasil) e a conciliação (prevista na Lei nº 9.099, de 1995 – Juizados Especiais Cíveis e no Código de Processo Civil). Os elementos informadores das mencionadas formas autocompositivas são comuns: autonomia e consenso entre as partes envolvidas.

- Conclusão: meios de tratamento dos conflitos dividem-se em heterocomposição e autocomposição.

Capítulo 3

.....

AUTOCOMPOSIÇÃO E SUAS ESPÉCIES: NEGOCIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E MEDIÇÃO

Os três meios consensuais – negociação, conciliação e mediação – visam: negociar para acordar; empoderar para validar e transformar as relações; desconstruir as narrativas para transformar as comunicações; e reconhecer as diferenças e singularidades do outro.

Dessa forma, o ponto comum desses meios é a retomada da comunicação (ação que transmite uma mensagem) que, de algum modo, ficou interrompida entre os sujeitos.

Somente com o resgate da comunicação, isto é, com o restabelecimento do diálogo (conversação entre duas ou mais pessoas) é que será possível viabilizar um acordo ou transformar o relacionamento entre os envolvidos (ainda que disso não resulte um acordo escrito).

Todavia, para se chegar ao consenso pelo acordo ou pela preservação do relacionamento, os procedimentos aplicados variam segundo a moldura analítica empregada (se negociação, conciliação ou mediação).

Tendo em vista que o objetivo deste e-book é tratar sobre os meios consensuais, neste tópico, pretendemos aprofundar o conceito, as características e, sobretudo, as diferenças existentes entre negociação, conciliação e mediação.

- Conclusão: objetiva-se com os meios consensuais o restabelecimento do diálogo e da comunicação, o que pode ser feito por meio da negociação, da conciliação ou da mediação.

3.1. NEGOCIAÇÃO

A negociação é “um meio básico de conseguir o que se

quer de outrem. É uma comunicação bidirecional concebida para chegar a um acordo, quando você e o outro lado têm alguns interesses em comuns e outros opostos”⁵. Comumente se afirma que existem duas formas básicas de negociar: negociação baseada em posições e negociação baseada em princípios. Antes, porém, ressaltamos que toda negociação pressupõe critérios subjetivos como: Comunicação, relacionamento, compromisso e perpassa pelas seguintes fases: preparação, criação, negociação, fechamento e reconstrução⁶.

As posturas que podem ser assumidas dentro de uma perspectiva negociável são duas:

- a) postura de jogador: negociadores que se fixam na sua postura, consideram que a negociação, principalmente quando envolve aspectos comerciais e financeiros, é um jogo com regras próprias, sem nenhuma relação com as regras sociais. Parte do princípio de que todos conhecem as “regras do jogo” e as usam, o que nem sempre é verdade. Afinal, é difícil determinar com precisão onde termina o blefe e começa a fraude; quase sempre leva a resultados “ganha *versus* perde”⁷; e
- b) postura idealista: considera a negociação um aspecto de vida social e não uma atividade especial com seu próprio conjunto de regras. Assim, se a utilização de blefes e de táticas enganosas é errada nos relacionamentos sociais, também é errada nas negociações. O negociador quase sempre tem menos poder; seus padrões éticos podem impedir o acordo; fica vulnerável quando o outro negociador é um jogador; tem problemas quando o negociador está defendendo os interesses de outro⁸.

A partir disso, destacam-se duas espécies de negociação: baseada em posições e baseada em princípios.

A primeira, negociação baseada em posições, com rigor e assertividade, induz a um comportamento áspero, de quem deseja vencer a qualquer custo, sem abrir mão da sua posição, o que prejudica a realização do acordo e o futuro relacionamento entre os negociadores.

5. FISHER, Roger; URY, William. Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões. Rio de Janeiro: Solomon, 2014, p. 43.

6. Ficou curioso(a) para saber mais sobre o tema? Saiba que o aprofundamento dos critérios subjetivos e das fases de negociação será feito no nosso curso.

7. MELLO, José Carlos Martins F. de. Negociação baseada em estratégia. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

8. MELLO, José Carlos Martins F. de. Negociação baseada em estratégia. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

A segunda, negociação baseada em princípios, feita com empatia, faz com que o negociador exerça, com bastante benevolência, inúmeras concessões a fim de evitar os conflitos.⁹

A negociação baseada em posições ou barganha distributiva (ganha *versus* perde) é voltada para preservação da imagem pessoal, sendo que a comunicação dos agentes é a persuasão e os negociadores se tratam como oponentes; um quer ganhar e, para isso, o outro necessariamente precisa perder. Já na negociação baseada em princípios ou baseada em méritos (ganha *versus* ganha), desenvolvida pelo Projeto de Negociação de Harvard, consiste em decidir as questões a partir de seus méritos, e não por meio de um processo centrado no que cada lado se diz disposto a fazer e não fazer.

Na negociação baseada em princípios, demonstra-se que compensa negociar enquanto não se tiver melhor alternativa, separando as pessoas dos problemas e buscando o real interesse das partes. Por isso, a negociação baseada em princípios parte dos seguintes pressupostos: a) Separar as pessoas dos problemas; b) Não negociar por posições, e sim por interesses.

Sugere, portanto, que você procure benefícios mútuos sempre que possível e que, quando seus interesses entrarem em conflito, você insista que o resultado se baseie em padrões justos, independentes da vontade de qualquer dos lados. O método da negociação baseada em princípios é rigoroso quanto aos méritos e brando com as pessoas. Não emprega truques nem a assunção de posturas¹⁰.

Saber separar a razão da emoção, a pessoa do problema, é fundamental para se “chegar ao sim”.

- Conclusão: reestabelecimento da comunicação sem a presença de qualquer facilitador, apenas desenvolvida diretamente pelas partes.
- Alguns exemplos de conflitos que podem ser administrados pela negociação: renegociação de empréstimo bancário; renegociação de contratos de fornecimento de serviços no casamento; dispensa de licitação para compra de respiradores entre Estado e fornecedor.

9. MARASCHIN, Márcia Uggeri. Manual de negociação baseado na Teoria de Harvard / Escola da Advocacia-Geral da União Ministro Victor Nunes Leal. Brasília: EAGU, 2017.

10. FISHER, Roger; URY, William. Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões. Rio de Janeiro: Solomon, 2014.

3.2. CONCILIAÇÃO

O termo conciliação provém do latim *conciliatione*, significando ato ou efeito de conciliar; ato de harmonizar os litigantes ou pessoas divergentes; acordo ou concórdia. Considera-se como um mecanismo de ordem judicial ou extrajudicial na solução negociada de conflitos de interesses. A natureza da conciliação é de autocomposição. Porém, na conciliação, o terceiro facilitador (conciliador) interfere diretamente no diálogo, apontando possíveis soluções para o litígio.

O vocábulo conciliação sofreu inúmeras alterações ao longo dos períodos históricos e, atualmente, é pensado como uma forma de autocomposição indireta, porque a solução do conflito é negociada pelas próprias partes, mas auxiliada por um terceiro (conciliador) que pode interferir no acordo. Por isso, se exige que o profissional domine a escuta atenta¹¹ e mantenha a sua imparcialidade para que, sem forçar a vontade das partes, as convença das vantagens em se alcançar um acordo que, mesmo não sendo totalmente satisfatório, lhes evite complicações futuras.

A conciliação pode ser extrajudicial (extraprocessual), ocorrendo antes do processo, ou judicial (endoprocessual), desenvolvendo-se no curso do processo. Assim, antes, durante e depois da instrução do processo e, até mesmo, posteriormente à sentença, em grau de recurso, pode o magistrado buscar o consenso e, por isso, a abordagem se mostra deveras importante na extinção da demanda¹².

É uma técnica de grande utilidade nos problemas que não envolvem relacionamento prologando entre as partes, o que permite trabalhar sobre a apresentação superficial (verdade formal ou posição) para alcançar uma solução de compromisso sem repercussão especial no futuro das pessoas¹³.

Do conceito de conciliação é possível extrair o seu principal elemento diferenciador da mediação: figura do terceiro facilitador

11. Para saber mais sobre escuta atenta: leia o capítulo 4 – sobre competências relacionadas ao comportamento humano (*soft skills*) necessárias para se trabalhar com os meios consensuais.

12. GONÇALVES, Jéssica. Cultura do consenso: uma definição a partir da mediação de conflitos. Florianópolis: Habitus, 2020.

13. VEZZULLA, Carlos Juan. Mediação: guia para usuários e profissionais. Imab: Florianópolis, 2001. p.16.

como profissional que controla e orienta a discussão, para que os envolvidos construam os termos do acordo.

O conciliador apresenta função ativa na transação entre as partes, de modo que pode influenciar no compromisso entre os participantes, embora não detenha poder decisório sobre as questões trazidas em juízo.

A conciliação judicial, em especial aquela que é obtida logo no início do *iter* procedimental, é vantajosa por razões de funcionalidade do Poder Judiciário e, também, porque atende aos princípios da celeridade e efetividade, tão importantes quando se trata de tutela jurisdicional. Ademais, o mecanismo da conciliação, atenua a pressão numérica dos processos judiciais, contribuindo para redução no tempo de tramitação das ações e preservação da qualidade dos serviços jurídicos prestados.

De fato, a conciliação constitui importante instrumento de estabilização dos conflitos, principalmente porque detém natureza de autocomposição, já que as partes decidem por meio de acordo, pondo fim à litigância.

Além disso, a conciliação interage como princípio informativo previsto no Código de Processo Civil, pois de acordo com seu art. 165, §2º, o conciliador atua preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes e pode sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

- Conclusão: reestabelecimento da comunicação com a presença do facilitador (conciliador) que pode fazer sugestões na criação do acordo.
- Alguns exemplos de conflitos que podem ser administrados pela conciliação: valor da indenização por dano moral por ato ilícito decorrente de difamação; valor da indenização por danos materiais em caso de dano decorrente de acidente de trânsito; controvérsias que envolvam direitos trabalhistas.

3.3. MEDIAÇÃO

Durante um conflito, as pessoas encontram-se em posições combativas e excludentes, fundamentadas em desejos de julgamentos e imposição de culpas, procedendo-se aos obstáculos na comunicação. Os obstáculos à comunicação são os “barulhos” que se fazem negativamente presentes no processo comunicacional e,

que, não raras vezes, dimensionam-se acompanhados de outros ruídos, em uma espiral ou um círculo vicioso de ação e reação. Interpretar as ideias lançadas por parte de um transmissor e dela extrair um processo comunicativo eficiente de modo que seu receptor receba um produto comunicativo eficaz, é o trabalho a ser desenvolvido durante a abordagem da mediação.¹⁴

Fala-se atualmente em mediação como técnica para resolver conflitos ou como forma de aproximar as partes por meio da comunicação. Mas existem muitos outros sentidos para a palavra mediação: “estratégia educativa de fuga da alienação” (ecopedagogia); “uma nova profissão” (mediador); “técnica jurídica de resolução de conflitos” (técnica); “proposta jurídica para superar o imaginário do normativismo jurídico” (teoria do direito); “processo psíquico de reconstrução simbólica” (“terapia do amor mediado”), “forma de viver e de cultura” (cultura da paz)¹⁵.

Enquanto técnica, a mediação é uma atividade exercida por terceiro imparcial que, sem poder decisório, auxilia as partes no reestabelecimento da comunicação e na construção de soluções consensuais, sem opinar nem sugerir.

Os objetivos da mediação são: reestabelecer a comunicação e tratar a lide sociológica por meio da interdisciplinaridade. Para isso, o facilitador (mediador) deve criar um ambiente de conversa que propicie às pessoas identificarem seus interesses jurídicos, suas questões sociais e seus sentimentos para que, juntas, consigam alcançar soluções criativas ao problema.

Deve o mediador, portanto, sem empregar a palavra para persuadir, trabalhar com uma série de competências relacionadas ao comportamento humano (*soft skills*) e aplicar técnicas ou ferramentas¹⁶ para validar a credibilidade na decisão entre as partes e favorecer a atitude de cooperação.

14. GONÇALVES, Jéssica. Cultura do consenso: uma definição a partir da mediação de conflitos. Florianópolis: Habitus, 2020.

15. EGGER, Ildemar. **Cultura da paz e mediação**: uma experiência com adolescentes. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004. p. 33-130; GOULART, Juliana Ribeiro. Uma leitura particular da mediação em Luis Alberto Warat. Disponível em: <http://www.justificando.com/2018/08/10/uma-leitura-particular-da-mediacao-em-luis-alberto-warat/>. Acesso em: 20 jun. 2020.

16. São técnicas ou ferramentas, sem prejuízo de outras: *rapport*, *caucus*, resumo, paráfrase, enfoque prospectivo, perguntas abertas e fechadas, afago. Ficou curioso(a) para saber mais sobre o tema? Saiba que o aprofundamento das técnicas e ferramentas serão apresentadas no nosso curso *online*–Soft Skills aplicadas à negociação, conciliação e mediação pela plataforma doutorize. Link para inscrição: <https://doutorizecur-sos.com.br/mediacao/>

Além das competências mencionadas, há uma série de princípios éticos, previstos no art. 1º do Anexo III do Código de Ética dos Conciliadores e Mediadores Judiciais (Resolução n. 125/2010 do CNJ); princípios procedimentais, estabelecidos no art. 166 do Código de Processo Civil; e princípios legais, abrangidos no art. 2º da Lei de mediação. Todos eles regem a atividade da mediação¹⁷.

A mediação pode ser feita fora do âmbito do Poder Judiciário (extrajudicialmente) e ocorre nas câmaras privadas de mediação, escritórios de advocacia e centros comunitários.

O procedimento extrajudicial encontra-se previsto nos art. 21 ao 23 da Lei de mediação e se desenvolve por meio do envio de carta convite que deve conter: a data, o local e o objetivo do encontro. A parte que receber o convite poderá: a) aceitar; b) recusar expressamente; c) não responder, o que significa que recusou o convite. O destaque fica por conta do fato de que o facilitador (mediador extrajudicial) deve ser uma pessoa capaz, que detenha a confiança das partes e seja capacitada para aplicação das técnicas, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho.

A mediação pode ser feita também no interior do Poder Judiciário (judicialmente), em especial nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que deverão ser criados pelos Tribunais.

O procedimento da mediação judicial está previsto nos arts. 24 ao 29 da Lei de mediação e nos arts. 165 ao 175 e no art. 334 do Código de Processo Civil, e segue o seguinte rito:

1º) O autor deve indicar na petição inicial e o réu na contestação a vontade de se submeter à sessão de mediação;

.....
 17. Dentre os princípios destacamos, sem prejuízo de outros: a) confidencialidade: sigilo sobre todas as informações obtidas na Sessão, salvo autorização expressa das partes. Mediador não pode ser testemunha do caso, nem atuar como Advogado dos envolvidos; b) decisão informada: manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos (exemplo: o de constituir um(a) advogado(a); c) imparcialidade: ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando-se que valores e conceitos pessoais do mediador não interfiram no resultado do trabalho; d) independência e autonomia: liberdade na atuação do mediador. Permitido suspender e interromper a Sessão e recusar redigir acordo ilegal ou inexecutável; e) respeito à ordem pública e às leis vigentes: dever do Mediador velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes; f) empoderamento: dever do mediador estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros; g) validação: dever do Mediador estimular os interessados a perceberem-se reciprocamente como serem humanos merecedores de atenção e respeito; h) oralidade: a sessão de mediação deve ser realizada de modo oral para facilitar a celeridade e permitir a escuta ativa; i) informalidade: o procedimento segue estígio, embora informais.

2º) Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais, o Juiz designará a sessão com antecedência mínima de 30 dias, devendo o réu ser citado com pelo menos 20 dias de antecedência;

3º) A audiência não será realizada se ambas as partes manifestarem, expressamente, o desejo de não frequentar à sessão, ou quando não se admitir a autocomposição;

4º) O não comparecimento injustificado do autor ou do réu é considerado ato atentatório à dignidade da justiça, sancionado com multa de até 2% da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa.

Diferentemente da mediação extrajudicial, aqui, na mediação judicial, o facilitador (mediador judicial) deve ser: além de pessoa capaz, graduada há pelo menos 2 (dois) anos em curso de ensino superior (MEC) e capacitado por curso teórico e prático (carga horária mínima de 40 horas/aula e, necessariamente, complementada por estágio de 60 até 100 horas) em instituição reconhecida pela formação de mediadores.

- Conclusão: reestabelecimento da comunicação com a presença do facilitador (mediador) que não deve fazer sugestões e opinar, mas fazer uso de ferramentas e aplicar técnicas específicas para restabelecer e fomentar o diálogo entre as partes.
- Alguns exemplos de conflitos que podem ser administrados pela mediação: regime de visitas em razão da pandemia, alimentos para os filhos, divórcio, controvérsias entre sócios que também são parentes, trabalhador e empregador que são amigos de longa data.

Capítulo 4

.....

CONJUNTO DE COMPETÊNCIAS RELACIONADAS AO COMPORTAMENTO HUMANO (*SOFT SKILLS*) NECESSÁRIAS PARA TRABALHAR COM OS MEIOS CONSENSUAIS

Para atuar nos meios consensuais precisamos desenvolver as chamadas *soft skills*, termo que significa competências¹⁸ relacionadas à inteligência emocional e que dizem respeito à capacidade de interagir com outras pessoas para criar soluções eficientes. São elas: criatividade, escuta ativa, comunicação assertiva e empática, cooperação, entre outras.

As *soft skills* são, portanto, capacidades emocionais e cognitivas realizadas pelo comportamento humano, desenvolvidas ao longo da vida de um indivíduo. Elas também podem ser treinadas,

.....

18. Destacamos que o termo competência aparece, com frequência, como sinônimo da palavra habilidade. Entretanto, ambos os termos – competência e habilidade – possuem significados e aplicações diferentes. Alertamos o(a) leitor(a), desde já, que este livro emprega o termo competência, seguindo as razões abaixo:

As competências são características humanas que podem ser desenvolvidas por meio de treinamento ou experiências. Segundo Philippe Perrenoud, a competência engloba um conjunto de “coisas utilizadas de forma criativa para atender a uma demanda”, ou seja, a competência é o que fará com que o indivíduo resolva situações do seu cotidiano, durante toda a vida (PERRENOUD, Philippe. Avaliação da excelência à regulação das aprendizagens: entre duas lógicas. Porto Alegre: Artmed, 1999, p. 19). Desenvolver competências é um processo no qual, de maneira inter-relacionada, o sujeito utiliza os componentes atitudinais, conceituais e procedimentais (ZABALA, Antoni; ARNAU, Laia. Como aprender e ensinar competências. Porto Alegre: ArtMed, 2010);

As habilidades são uma série de procedimentos mentais que o indivíduo aciona para resolver uma situação real, onde ele precise tomar uma decisão (PERRENOUD, Philippe. Avaliação da excelência à regulação das aprendizagens: entre duas lógicas. Porto Alegre: Artmed, 1999), razão pela qual a articulação de várias habilidades faz parte do conjunto de competências;

As denominadas *soft skills* são um conjunto de competências transversais relacionadas ao comportamento humano, que podem ser desenvolvidas por meio das habilidades sociais (ZABALA, Antoni; ARNAU, Laia. Como aprender e ensinar competências. Porto Alegre: ArtMed, 2010);

Enfim, tendo em vista que o termo “competência” encontra-se previsto na Base Nacional Comum Curricular (BNCC) e na Resolução nº5/2018 do MEC sob os cursos jurídicos, este trabalho optou por seguir essa nomenclatura.

por exemplo, por intermédio da educação, ou com apoio da cultura, arte e literatura, ou pela aplicação de dinâmicas e casos práticos, e até mesmo com o ensino e a aprendizagem baseados em problemas.

Dentre as competências relacionadas ao comportamento humano (*soft skills*) destacamos como importantes para se trabalhar com quaisquer dos meios de consensuais: a empatia, a escuta ativa, a comunicação e linguagem não alienante (não violenta ou construtiva).¹⁹

4.1. EMPATIA

A empatia, segundo o conceito popular, é calçar os sapatos dos outros (*in your shoes*²⁰), sendo considerada empiricamente como uma “[...] competência ou uma parcela da inteligência emocional do ser humano”²¹. Ela serve para desenvolver a consciência social, e é geralmente associada à noção da arte de se colocar no lugar dos outros, ou como a capacidade de entender os sentimentos e as necessidades alheias.

Precisamente, colocar-se no lugar do outro é uma competência desenvolvida em demandas afetivas, como a capacidade de apreender e compreender o sentimento e a perspectiva da outra pessoa, articulando o aspecto cognitivo, afetivo e comportamental. Ou seja, é a competência de entender o foco afetivo-cognitivo das reações emocionais da outra pessoa e demonstrar essa compreensão por meio de comportamentos comunicacionais²².

A Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal (EMRI) indica que as habilidades empáticas se dividem em:

- I) experiência cognitiva: percebida por meio da subescala da angústia pessoal quando um indivíduo imagina o sofrimento de outrem²³;

19. O aprofundamento destas competências relacionadas ao comportamento humano (*soft skills*) será feito no nosso curso *online*. –Soft Skills aplicadas à negociação, conciliação e mediação pela plataforma doutorize. Link para inscrição: <https://doutorizecursos.com.br/mediacao/>

20. Expressão cuja tradução literal é “nos seus sapatos”.

21. Segundo Daniel Goleman, inteligência emocional é a combinação das inteligências interpessoal e intrapessoal, que envolve a capacidade de reconhecer os próprios sentimentos e os dos outros, de se motivar e de gerir bem as emoções pessoais e das relações, pela qual se destaca positivamente a capacidade empática. Mais informações: GOLEMAN, Daniel. *Inteligência emocional*. Tradução: Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011. p. 57.

22. DEL PRETTE, Zilda A. P.; DEL PRETTE, Almir. *Habilidades sociais: uma área em desenvolvimento*. Psicologia: reflexão e crítica, Porto Alegre, UFRGS, v. 9, n. 2, p. 233-255, 1996.

23. Por exemplo: “[...] perco o controle quando vejo alguém que esteja precisando de

- II) experiência afetiva: acessada por meio da subescala da consideração empática, cuja ideia é a relação aos sentimentos dirigidos aos outros e a motivação para ajudar pessoas em situações de necessidade²⁴; e
- III) tomada de perspectiva: mede o nível do indivíduo se colocar no lugar de outras pessoas, reconhecendo e inferindo o que elas pensam e sentem²⁵.

Trata-se de uma qualidade importante para a construção de relacionamentos e de credibilidades em qualquer interação, porque valida o sentimento das pessoas e as questões trazidas durante o diálogo.

Portanto, a função do mediador é ter em si a competência social da empatia e, ainda, estimular que as pessoas se “colquem” umas nas “peles” das outras. É “entender de gente” para que cada um, reciprocamente, perceba a perspectiva do que é sentido e pensado não a partir da sua perspectiva, mas sim a partir da estrutura interna do outro²⁶.

4.2. ESCUTA ATIVA

Ouvir é uma das mais importantes competências da comunicação e, embora todos ouçam bem, poucos escutam bem. Escutar é mais amplo do que o ato de ouvir, porque implica atenção, sensibilidade e reflexão, não apenas ao que está sendo dito, mas também ao não-dito.

Um indivíduo, durante a sessão de mediação, por exemplo, pode decidir não falar ou, ainda, ser incapaz de se comunicar verbalmente de maneira eficaz. Apesar disso, continua emitindo mensagens sobre si e sobre os demais por meio de sinais

.....
 muita ajuda; fico apreensivo em situações emergenciais etc.” FORMIGA, Nilton S. Os jovens e o reconhecimento da empatia: análise descritiva da reatividade interpessoal em jovens de diferentes contextos sociais. Revista de Psicologia, Fortaleza, v. 4, n. 1, p. 75-82, jan./jun. 2013. p. 77.

24. Por exemplo: “[...] sinto compaixão quando alguém é tratado injustamente; quando vejo que se aproveitam de alguém, sinto necessidade de protegê-lo etc.” FORMIGA, Nilton S. Os jovens e o reconhecimento da empatia: análise descritiva da reatividade interpessoal em jovens de diferentes contextos sociais. Revista de Psicologia, Fortaleza, v. 4, n. 1, p. 75-82, jan./jun. 2013. p. 77.

25. Por exemplo: “[...] imagino como as pessoas se sentem quando eu as critico; tento compreender meus amigos imaginando como eles veem as coisas etc.” FORMIGA, Nilton S. Os jovens e o reconhecimento da empatia: análise descritiva da reatividade interpessoal em jovens de diferentes contextos sociais. Revista de Psicologia, Fortaleza, v. 4, n. 1, p. 75-82, jan./jun. 2013. p. 77.

26. GONÇALVES, Jéssica. Cultura do consenso: uma definição a partir da mediação de conflitos. Florianópolis: Habitus, 2020.

corporais, sendo necessário que o mediador esteja atento para ouvir tais mensagens ocultas.

As mensagens não verbais possuem várias funções, como substituir as palavras, repetir o que se está dizendo, enfatizar uma mensagem verbal e, até mesmo, contradizer uma mensagem verbal²⁷.

Nesse âmbito, escuta-se ativamente quando se mantém a posição corporal relaxada; quando se interessa e se incentiva a pessoa que fala; quando se mantém o contato visual durante o diálogo; quando se ouve sem interromper o interlocutor. Ou seja, difere-se sobremaneira da tarefa de ouvir.

O grande diferencial entre a escuta e o ouvir consiste na importância que se confere ao interlocutor, pois na escuta ele é o merecedor de atenção e respeito, ao passo que, na audição, aquele que fala se faz protagonista.²⁸

Não nos damos conta, mas precisamos cuidar dos nossos bons encontros de escuta, olhando para eles como um baú que guarda nosso patrimônio simbólico e subjetivo²⁹. Percebamos, portanto, a importância recíproca dos que falam e dos que escutam e do quanto nós podemos nos transformar internamente.

4.3. COMUNICAÇÃO E LINGUAGEM NÃO ALIENANTE (NÃO VIOLENTA OU CONSTRUTIVA)

Por último, entre o que uma pessoa fala (ou quer expor) e o que a outra escuta (interpreta), pode haver uma lacuna, um hiato, capaz de gerar conflitos, cumprindo ao facilitador ajudar cada parte a compreender o que o outro realmente deseja expressar.

O problema de comunicação gera um desvio no comportamento humano, já que qualquer que seja a duração do bloqueio, esse perturba a percepção que a pessoa tem de si e do outro, gerando mal-entendidos e ressentimentos.

Na mediação, por exemplo, a comunicação significa o proceder de técnicas ligadas ao clareamento da linguagem não

27. CABALLO, Vicente E. Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais. 1. reimp. São Paulo: Santos, 2006.

28. GONÇALVES, Jéssica. Cultura do consenso: uma definição a partir da mediação de conflitos. Florianópolis: Habitus, 2020.

29. DUNKER, Christian; THEBAS, Cláudio. O palhaço e o psicanalista: como escutar os outros pode transformar vidas. São Paulo: Planeta do Brasil, 2019, p. 34.

explícita, ao entendimento de emoções e de personalidades, ao redirecionamento de mensagens truncadas ou lacunosas, de modo a realizar o entendimento recíproco na troca das informações³⁰.

Vasconcelos denomina comunicação construtiva como sendo um conjunto de ferramentas, técnicas e habilidades que servem para identificar a real necessidade das pessoas e para gerar confiança e colaboração no trato dos inevitáveis conflitos da convivência humana³¹.

Na medida em que o padrão de comunicação entre as pessoas é violento, acaba-se por adotar a violência como funcionalidade. Nesse sentido, o desenvolvimento da técnica da comunicação não violenta, por Marshall B. Rosenberg, depende de saber ouvir e saber transmitir (falar), de como a pessoa se expressa e como recebe o que é transmitido por outro.

Depende, enfim, da seguinte ordem de informações:

- I) observar as ações concretas do “eu” e do “tu” (outro), quer dizer, saber visualizar a situação: ambos os participantes devem observar os fatos sem acrescentar a eles qualquer avaliação (separar a observação da avaliação). Isso porque, quando existem observações isentas de avaliações associadas, aumenta-se a probabilidade de que os outros ouçam a mensagem que efetivamente se deseja transmitir³². Esclarece Pelizzoli que observar ou se expressar adequadamente é uma questão de objetividade para alcançar aquilo que tanto se quer, razão pela qual é o ponto de partida para as demais etapas³³. Essa primeira etapa – observação sem avaliação – é importante porque, quando ocorre um julgamento, as outras pessoas recebem a mensagem como uma crítica e resistem ao que foi dito, dificultando a negociação ou a transformação do conflito e, por isso, o facilitador deve, a partir da observação daquilo que está sendo dito, extrair as

.....
30. SERPA, Maria de Nazareth. *Mediação uma solução judiciosa para os conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2017.

31. VASCONCELOS, Carlos Eduardo. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. 5. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

32. Marshall Bertram Rosenberg cita um exemplo de observação com avaliação e, compara-o com o exemplo de observação sem avaliação: “João vive deixando as coisas para depois (observação com avaliação) – João só estuda na véspera das provas”. Outros exemplos podem ser encontrados em: Rosenberg, Marshall B. *Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução: Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

33. PELIZZOLI, Marcelo L. *Introdução à comunicação não violenta (CNV): reflexões sobre fundamentos e método*. In: PELIZZOLI, Marcelo L. (org.). *Diálogo, mediação e cultura de paz*. Recife: UFPE, 2012.

- reais necessidades das pessoas, não empregando linguagem rebuscada ou especulações gramaticais e lógicas;
- II) identificar e expressar sentimentos do eu e do tu (outro), ou seja, tomar consciência e saber transmitir o que se está sentindo: a exposição da vulnerabilidade pode auxiliar a tratar o conflito. Recorda Pelizzoli que essa etapa é a mais delicada porque, como regra geral, a cultura brasileira não estimulou, tampouco ensinou, a transparência das emoções e dos sentimentos. Ao contrário, expressá-los passou a ser visto como sinal de fraqueza. No entanto, voltar a reflexão para si e seus sentimentos é perceber que o outro até pode ser um estímulo para o sofrimento. Porém, não é o responsável pelo modo como se reage emocionalmente às situações conflituosas. Por isso, a comunicação não violenta insiste que na expressão dos sentimentos é útil a utilização de palavras que se referem a emoções específicas, em vez de palavras vagas ou genéricas que podem descrever inadequadamente o que se está sentindo. Essa segunda etapa – permite que as pessoas expressem o que sentem – é importante porque gera maior grau de confiança e credibilidade. Não é necessário omitir ou esconder os sentimentos, podendo operar com transparência em dizer o que se quer e o que não se deseja. Cabe ao facilitador validar a situação experimentada pelos participantes e demonstrar, a partir de uma perspectiva positiva, que legitima a posição expressada pelos sentimentos dos participantes;
- III) assumir a responsabilidade pelos seus próprios sentimentos: deve-se compreender que as atitudes dos outros são estimulantes para as emoções, mas não são a única mola propulsora. Ao receber uma mensagem, a pessoa pode se culpar, culpar o outro, escutar somente seus sentimentos e suas necessidades ou ouvir apenas os sentimentos e as necessidades dos outros³⁴. No entanto, a espinha dorsal do processo comunicacional encontra-se na sensibilização da sua própria história e da motivação do outro, ou seja, somente quando a pessoa se ouve e escuta os outros é que aceita sua responsabilidade e reconhece as próprias necessidades. É preciso reconhecer as necessidades que estão por trás dos sentimentos e, ainda, entender que as expressões negativas ou ameaçadoras do outro estão coladas às necessidades não satisfeitas, razão pela qual “[...] se não valorizarmos nossas necessidades,

34. PELIZZOLI, Marcelo L. Introdução à comunicação não violenta (CNV): reflexões sobre fundamentos e método. In: PELIZZOLI, Marcelo L. (org.). Diálogo, mediação e cultura de paz. Recife: UFPE, 2012.

os outros também podem não as valorizar³⁵. Por conseguinte, é preciso contatar as necessidades por meio da abertura de um pedido real, sendo o pedido a última etapa metodológica da CNV;

- IV) saber elaborar um pedido: em especial, a parte precisa entender como emitir um pedido certo, expresso e determinado ao seu receptor – afinal, o que se deseja pedir ao outro é de veras importante para si e para o tratamento da discussão posta³⁶. Conhecer o *locus* do pedido: saber expressar o que se está querendo e não o que não se está querendo é extremamente importante. Além de reforçar a linguagem positiva, isso afasta as solicitações negativas que tendem a provocar resistências. Quando se faz um pedido com uma linguagem vaga, abstrata e ambígua, se favorece uma confusão interna no outro. Explica Pelizzoli que “[...] se deve saber pedir o que se quer sem rodeios, sem desvios, mostrando aquilo que é importante na relação ou na comunicação; de igual modo, aclarar por meio de perguntas, confirmações, o que o outro quer³⁷. Por vezes, muitas pessoas sabem o que desejam pedir, mas não sabem como pedir. Outras pessoas sequer acessam com precisão as necessidades de ordem imaterial, colocando o foco na discussão.

A partir do exposto fica claro que precisamos investir nas capacidades humanas para viabilizar de vez o modelo de cultura do consenso, que pretende aliviar o sofrimento humano e dar respostas efetivas aos conflitos.

Lembramos a este respeito que a Resolução nº 5, de 17 de dezembro de 2018, que “Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito e dá outras providências”³⁸ inseriu a comunicação como conteúdo transversal no currículo

.....
35. Rosenberg, Marshall B. Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução: Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006, p. ?.

36. PELIZZOLI, Marcelo L. Introdução à comunicação não violenta (CNV): reflexões sobre fundamentos e método. In: PELIZZOLI, Marcelo L. (org.). Diálogo, mediação e cultura de paz. Recife: UFPE, 2012.

37. PELIZZOLI, Marcelo L. Introdução à comunicação não violenta (CNV): reflexões sobre fundamentos e método. In: PELIZZOLI, Marcelo L. (org.). Diálogo, mediação e cultura de paz. Recife: UFPE, 2012, p. 89.

38. Resolução CNE/CES nº 5/2018, emanada pelo Ministério da Educação, por meio da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação. Para ler a Resolução, acessar: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=104111-rces005-18&category_slug=dezembro-2018-pdf&Itemid=30192 Acesso em: 30 maio 2020.

das Faculdades de Direito³⁹, no contexto de formação das competências dos acadêmicos.

A comunicação foi lembrada nas novas diretrizes curriculares no art. 4º. No inciso III deste artigo a resolução aborda sobre a necessidade de o estudante conseguir demonstrar a capacidade de comunicar-se com precisão; e, no inciso V do mesmo artigo, de adquirir capacidades de argumentar juridicamente para propor soluções (por exemplo, via conciliação) e de decidir questões (por exemplo, como juiz(a) ou árbitro(a)) no âmbito do Direito⁴⁰.

As novas diretrizes também repensaram a linguagem jurídica, no sentido de se tornar mais próxima da realidade e menos alienante. Sobre o tema, o art. 4º, incisos X e XIII, falam indiretamente da importância da linguagem quando prescrevem sobre a “aceitação da diversidade e o pluralismo cultural, bem como a capacidade de trabalhar em grupo – não somente entre juristas –, mas também com outros profissionais de forma interdisciplinar”⁴¹.

Assim, o que a resolução busca é a formação de um novo jurista, que precisa, agora, tomar contato também com as ferramentas e as competências “não jurídicas”, mas essenciais ao exercício profissional de qualquer carreira no âmbito do direito.

Espera-se com isso que os(as) estudantes sejam incentivados quanto à sua capacidade de dialogar e de reconhecer a possibilidade de resolver conflitos jurídicos, não só pela via contenciosa. Quer-se com isso que os (as) profissionais do Direito sejam capazes de levar este conhecimento para além das fronteiras do Curso de Direito, ou seja, para as suas práticas profissionais e para as suas vidas⁴².

39. Para saber mais a respeito: NUNES, Diego; GOULART, Juliana Ribeiro. As formas consensuais de solução de conflitos e as novas Diretrizes curriculares para os cursos de graduação em direito. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/302686/as-formas-consensuais-de-solucao-de-conflitos-e-as-novas-diretrizes-curriculares-para-os-cursos-de-graduacao-em-direito>. Acesso em: 30 maio 2020.

40. NUNES, Diego; GOULART, Juliana Ribeiro. As formas consensuais de solução de conflitos e as novas Diretrizes curriculares para os cursos de graduação em direito. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/302686/as-formas-consensuais-de-solucao-de-conflitos-e-as-novas-diretrizes-curriculares-para-os-cursos-de-graduacao-em-direito>. Acesso em: 30 de maio 2020.

41. NUNES, Diego; GOULART, Juliana Ribeiro. As formas consensuais de solução de conflitos e as novas Diretrizes curriculares para os cursos de graduação em direito. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/302686/as-formas-consensuais-de-solucao-de-conflitos-e-as-novas-diretrizes-curriculares-para-os-cursos-de-graduacao-em-direito>. Acesso em: 30 de maio 2020.

42. NUNES, Diego; GOULART, Juliana Ribeiro. As formas consensuais de solução de conflitos e as novas Diretrizes curriculares para os cursos de graduação em direito. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/302686/as-formas-consensuais-de-solucao-de-conflitos-e-as-novas-diretrizes-curriculares-para-os-cursos-de-graduacao-em-direito>. Acesso em: 30 de maio 2020.

Capítulo 5

.....

IMPACTOS DA PANDEMIA NA CULTURA DO CONSENSO: A VEZ DOS MEIOS CONSENSUAIS

No momento que os meios consensuais começam a se firmar como mecanismos eficazes de administrar os problemas, a pandemia trouxe uma ameaça global, com consequências jamais vistas. Conflitos de todos os tipos surgiram, inclusive acirrando a animosidade em controvérsias anteriores. Trata-se de um momento que pode ser visto como positivo e de grande aprendizado, especialmente para a consolidação dos meios consensuais.

Atento a esse fato, o Conselho Nacional de Justiça lançará plataforma *online* para abordar os conflitos relacionados ao novo coronavírus, no que diz respeito à mediação e conciliação judiciais⁴³.

Espera-se, contudo, que os advogados lancem mão de plataformas de resolução de conflitos *online* bem como efetuem mediações extrajudiciais, em câmaras privadas ou nos próprios escritórios virtuais.

A situação de pandemia é uma oportunidade para a abordagem consensual e para o incentivo da cultura do consenso, que desloca o tratamento do conflito jurídico (do juiz) para as próprias partes, cujo caso pode ser resolvido por elas diretamente (negociação), ou podem optar pela participação de terceiros (mediador ou conciliador).

Entendemos que a abordagem processual deva ser residual, ou seja, para casos complexos, quando não haja disposição para o diálogo ou quando incabível a transação dos direitos, após detida filtragem da causa.

Assim, a opção pela justiça consensual deve ser feita quando

.....
43. Mais informações: <https://valor.globo.com/legislacao/noticia/2020/05/11/cnj-lancara-plataforma-on-line-para-conflitos-relacionados-a-covid-19.ghtml>

se pretenda religar o vínculo que se rompeu na lide sociológica, facilitando o diálogo entre as partes, para que, por meio de uma comunicação ativa, possam os sujeitos cooperarem entre si, modificando as relações e chegando, se for o caso, ao acordo⁴⁴.

A mediação, um dos símbolos da cultura do consenso, por exemplo, não opera com as pretensões de verdade que encontramos no processo judicial e não possui regras fixas, pois ela é um processo de interação. Ela não é indicada para toda e qualquer causa, mas é especialmente indicada para empresas, pessoas e situações que exijam a manutenção dos vínculos. Nesse meio de abordagem, as próprias partes construirão a decisão com a ajuda de um mediador.

No que diz respeito ao ambiente virtual de resolução de disputas, especialmente ao cenário *online*, de natureza privada, alerta-se que, para que se obtenha eficiência nas relações familiares, empresariais, trabalhistas, é preciso que os profissionais envolvidos (mediadores, conciliadores, advogados, promotores) se habituem a esse meio tecnológico, com o devido preparo⁴⁴.

A virada de chave trazida pela pandemia representa um marco para as profissões jurídicas em ambientes digitais. No que diz respeito ao mediador e ao conciliador, por exemplo, o ambiente virtual traz diversos desafios e requer aperfeiçoamento. Isso porque esses espaços virtuais carecem do “olho no olho”, ou seja, a comunicação acaba não sendo tão simples quanto o é pessoalmente. Isso vale, sobretudo, para a mediação, em que se precisa prestar atenção aos detalhes, ditos e não ditos. Além disso, o espaço de fala da parte também precisa ser salvaguardado nesse ambiente digital.

Quanto às partes envolvidas, para elas foram ampliadas as possibilidades de resolução de conflitos, ainda mais nesse momento, em que a vida precisa continuar e a renegociação de contratos precisa ser feita para que não ocorra o fim trágico de diversas empresas, muito menos a penúria das pessoas. Deve-se atuar hoje para evitar sobrecargas no sistema jurídico pós-pandemia.

Isto significa que, quanto ao acesso à justiça, de um lado este foi ampliado com mais ambientes, remotos, de resolução de conflitos; mas, de outro, ele pode ser restringido se pensarmos nos excluídos digitais. Estes podem ser: a) os que não possuem acesso à internet; b) os que residem em lugares onde a internet não

44. GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana Ribeiro. **Mediação de conflitos**: teoria e prática. Florianópolis: EModara, 2017.

chega ou é instável; c) os que não têm condições de manter um bom contrato de acesso; e d) os que não possuem computadores ou celulares adequados para a utilização dos recursos virtuais.

O estudo sobre os impactos da COVID-19 no sistema de justiça, elaborado pelo *Global Access to Justice Project*, a respeito do comportamento do Judiciário, em 51 países, concluiu que “72% dos países adotaram medidas especiais para mitigar os impactos negativos da pandemia no acesso à Justiça. A principal delas foi a adoção de dispositivos tecnológicos para evitar o contato físico entre os integrantes do Judiciário e os assistidos, o que foi feito por 71% dos estados”⁴⁵.

Contudo, segundo o levantamento “se detectou que 65% dos estados simplesmente não adotaram medidas especiais para facilitar o atendimento de novas demandas e que em 78% deles não há medidas para evitar o acúmulo de processos com longo período de espera após passada a crise”⁴⁶.

O estudo mostra que, no que diz respeito aos meios consensuais, 35% dos países envolvidos na pesquisa disponibilizaram sistemas de mediação *online* gratuita⁴⁷.

Considerando o fato de que muitas das pessoas que estão vivenciando conflitos precisam que eles sejam administrados com certa urgência, as formas virtuais de acesso à justiça se apresentam como uma necessidade no período pandêmico e pós-pandêmico, desde que elas possuam acesso à tecnologia.

A pandemia gerada pelo novo coronavírus antecipou aquilo que prevíamos para o futuro: ele será transformador e trará mais possibilidades de diálogo, incentivando e consolidando a cultura do consenso de uma vez por todas.

.....
45. Mais informações: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-05/maioria-paises-nao-facilita-acesso-justica-pandemia> Acesso em: 20 jun. 2020.

46. Mais informações: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-05/maioria-paises-nao-facilita-acesso-justica-pandemia> Acesso em: 20 jun. 2020.

47. Mais informações: <https://www.conjur.com.br/dl/maioria-paises-nao-facilita-acesso.pdf> Acesso em: 20 jun. 2020.

Capítulo 6

.....

PENSANDO O ENSINO DOS MEIOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DURANTE A PANDEMIA: A PASSAGEM DO PROCESSO ENSINO- APRENDIZAGEM PRESENCIAL PARA A MODALIDADE VIRTUAL

O estado de pandemia do novo coronavírus foi decretado no dia 11 de março de 2020 pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Uma semana depois, as prefeituras municipais de Florianópolis e de Biguaçu, no Estado de Santa Catarina (onde somos professoras universitárias), decretaram a proibição de aulas presenciais nas universidades e nós, docentes, como em outros lugares do Brasil, fomos lançadas a um grande desafio: realizar as nossas aulas exclusivamente em ambiente virtual. Acrescido do seguinte detalhe: não haveria tempo para treinamentos profundos, pois tudo precisava continuar. Tivemos apenas alguns cursos sobre como funcionavam as plataformas que serviriam como ambiente de aprendizagem e outros espaços para atividades de apoio. Ninguém sabia por quanto tempo duraria o formato virtual, que dependeria da baixa da curva de contágio da Covid-19 para que o estado das coisas se alterasse.

Ocorre que o estado das coisas não se alterou da forma como era esperado e o novo semestre que se inicia nos permitirá corrigir os erros cometidos e aperfeiçoar e repetir os acertos, que serão o alicerce para inspiração de aulas leves, significativas e com propósito.

O uso das metodologias ativas, no âmbito virtual, exige redobrada atenção no preparo e no manuseio de tecnologias, que serão mais do que nunca necessárias. Aqui, compartilhamos as nossas experiências, reflexões, angústias e percepções durante o período do ensino na pandemia do novo coronavírus.

6.1. A MUTAÇÃO DO MODELO EDUCACIONAL: DO OFFLINE PARA O ONLINE

A educação jurídica brasileira ainda privilegia os manuais de direito e a metodologia da subsunção do fato à norma. Não se rompe, tanto no currículo, como nas ações pedagógicas com o viés lógico, formal e puramente técnico. A educação jurídica mantém cristalizada a supervalorização da prática, por meio das rotinas técnicas e processuais⁴⁸.

É aquilo que Arruda denomina de “saber-fazer”: uma atividade acrítica, letárgica e repetitiva, porque não estimula o discente a romper com a ideia de neutralidade e imparcialidade da técnica jurídica, não modifica o padrão tradicional da aula expositiva, tampouco faz o docente e o discente questionarem o fenômeno jurídico para além da “caixa” normativa com a reunião de outros saberes científicos⁴⁹.

Dessa forma, difícil pensarmos em uma transformação social que não dependa de uma mudança também no modelo educacional. Isso porque, por meio da educação, praticam-se atos cognitivos que podem alcançar mudanças individuais e, sobretudo, sociais, pois no espaço da educação – dinâmico e interativo – os(as) professores(as) e os estudantes devem aprender uns com os outros a conviver e a praticar a cidadania⁵⁰.

As universidades brasileiras e, em particular, a educação jurídica no país, têm enfrentado uma série de problemas internos e organizacionais, sobretudo de fatores de cunho político, econômico e social decorrentes da própria estrutura do Estado brasileiro.

Contudo, essa situação se tornou ainda mais evidente em razão do atual momento de pandemia, no qual a educação brasileira, em todos os níveis, foi obrigada a migrar do ensino presencial ao virtual. E, nesse âmbito, se já era desafiador ensinar

48. ARRUDA, Ney Alves. Educação jurídica e razão comunicativa: em busca de uma teorização para a sala de aula. 1997. 204 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1997.

49. ARRUDA, Ney Alves. Educação jurídica e razão comunicativa: em busca de uma teorização para a sala de aula. 1997. 204 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1997.

50. GUZZO, R. S. L. Saúde psicológica, sucesso escolar e eficácia da escola: desafios do novo milênio para a psicologia escolar. In: DEL PRETTE, Zilda A. P. (org.). Psicologia escolar e educacional, saúde e qualidade de vida. 2. ed. Campinas: Alínea, 2003.

e aprender sobre os meios não adversários de forma presencial, imagine-se, agora, na modalidade *online*.

Por envolver um processo de construção do consenso que atenda às novas necessidades democráticas de uma cidadania protagonista e transformadora⁵¹, o momento de virtualização pode aproximar os meios consensuais da comunidade acadêmica, sobretudo porque não se pode ignorar que a maior parte da população mundial, nela incluída a brasileira, está cada vez mais conectada à internet, razão pela qual promover a cultura do consenso por meio do uso de mídias, como programas de televisão, rádio e redes sociais é uma forma direta e personalizada de informar o público que existem formas de resolver o conflito que extrapolam o Poder Judiciário.

Seria fortemente recomendável que as pessoas tivessem acesso aos meios consensuais através de canais digitais (redes sociais, *blogs*, *sites* etc.), fazendo com que as pessoas tenham mais acesso a formas extrajudiciais de resolução de conflitos, suas características e quando as utilizar. Isso possibilitaria um processo social de construção de uma concepção democrática e emancipadora dos meios consensuais, e não apenas como uma medida institucionalizada pelo Poder Judiciário.

O grande fluxo de comunicação que a internet proporciona tende a favorecer estratégias ágeis e de otimização de tempo, as quais podem contribuir com o processo de mudança cultural no tratamento dos litígios, principalmente porque proporciona uma nova forma de interatividade.

O foco, por exemplo, de uma campanha publicitária sobre os meios consensuais deve estar na experiência do estudante conhecer de “perto” a negociação, conciliação e mediação e, por consequência, passar a confiar neles. Uma aproximação entre o estudante e os meios consensuais deve servir para aumentar o entendimento sobre a questão e a sua disseminação com apenas alguns cliques.

Além disso, a pandemia e o isolamento social trouxeram diversos outros desafios, abrangendo a necessidade de rápida migração dos ambientes presenciais para os ambientes virtuais, contra algumas tradicionais resistências. Mas é preciso lembrar

51. VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Desafios pedagógicos para docentes e praticantes da mediação de conflitos no Brasil**. In: Temas de Mediação e Arbitragem. NASCIMBENI, Asdrúbal Franco; BERTASI, Maria Odete Duque; RANZOLIN, Ricardo Borges. LEX: São Paulo, 2017. p. 72-73.

que o ambiente virtual exige redobrado cuidado e criatividade para minimizar os efeitos impostos pelo distanciamento social. Afinal, como ensinar no ambiente virtual, na prática, empatia, escuta ativa e comunicação compassiva?

Lembra-se que o modelo de ensino até então vigente do processo civil, em contraposição aos meios consensuais, é basicamente teórico e, quando prático, diz respeito somente ao estudo da aplicação das normas e não do ser humano.

O estudante tem contato com o processo, por vezes, mas nem sempre é ensinado a ter contato com as pessoas e os seus dramas. Na mediação, contudo, esse contato com as pessoas precisa existir. Conforme ensina Warat, o método não pode ser concebido com as crenças e os pressupostos do imaginário comum: é necessário que a mentalidade jurídica se altere para vivenciar a experiência existencial e não desvirtue o seu propósito (por exemplo, praticada como uma forma de conciliação)⁵².

Warat há muito já afirmava que não se “[...] modifica a práxis jurídica, se não se modificar o simbólico a ela correspondente”⁵³. Não existirá mudança estrutural na educação jurídica enquanto a sua transmissão decorrer do mesmo paradigma curricular e metodológico fechado, rígido e unidisciplinar. Nesse âmbito, enquanto o ensino jurídico nacional se “[...] mantiver pautado, com exclusividade, nas práticas formais do processo judicial, permanecerá o *status* do desconhecimento, da desconfiança ou do repúdio dos juristas em relação a tudo que essencialmente não é formal, adversarial ou judicial”⁵⁴.

Diante da mudança brusca no processo ensino-aprendizagem imposta pela pandemia, perguntamo-nos: como alterar a “mentalidade” jurídica aproveitando a experiência trazida pela pandemia? Como submeter os estudantes às experiências de lidarem com as pessoas e aprenderem a interagir de forma virtual?

Na tarefa de ensinar nos ambientes virtuais, podemos encontrar resistências: a) estudantes que desligam a câmera e interagem

52. WARAT, Luis Aberto. **Surfando na Pororoca**: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004, p. 67.

53. WARAT, Luis Alberto. Em nome do acordo a mediação no direito. Florianópolis: EModara, 2018. p. 34.

54. SANTOS, Ricardo Goretti. Acesso à justiça e mediação: ponderações sobre os obstáculos à efetivação de uma via alternativa de solução de conflitos. 2008. 285 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Direitos e Garantias Fundamentais da Faculdade de Direito de Vitória, 2008. p. 192.

apenas com a voz, seja por timidez, vergonha ou sinal instável; b) estudantes que desligam câmera e microfone e abandonam o ambiente virtual; c) estudantes que ligam a câmera e desligam o microfone e não interagem de forma verbal, apenas sendo mero espectador; e d) estudantes que ligam a câmera e o microfone e se dispõem a interagir.

Isso representa um dos desafios da educação jurídica, especialmente na abordagem de meios consensuais, como a mediação, por exemplo. Esta, por envolver práticas voltadas para uma nova “cultura do consenso”, precisa contar com o ensino de habilidades, valores e atitudes historicamente negligenciadas pelos juristas, pois as atenções destes profissionais sempre estiveram voltadas para a análise normativa do litígio.

A mediação precisa conter procedimentos metodológicos como: “exposição dialogada, visualizações, dramatização de casos simulados, elaboração de resumos, atividades de campo e eventual apresentação de cenas de filmes para discussão, bem como de atividades integradas à pesquisa, bem como a participação em grupos de estudos”⁵⁵.

Para quem tem dificuldade de criar recursos interativos, Ferferbaum e Klafke indicam materiais didáticos que podem servir de porta para outros recursos. Um exemplo, segundo os autores, é o uso de QR Codes⁵⁶, “técnica que permite os estudantes acessar múltiplas referências, ainda que recebam apenas um conjunto de instruções em sala de aula”⁵⁷.

Em se tratando os meios consensuais de um tema transdisciplinar, fica claro que seria impossível elencar de forma cartesiana todo o conhecimento necessário para o seu exercício. Contudo, podemos afirmar que mais do que conhecimento teórico, necessitamos reconhecer o valor de uma *práxis* voltada à alteridade e à valorização do outro enquanto sujeito também de direito, ou seja, precisamos experimentar a tolerância e a aceitação das diferenças.

55. VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Desafios pedagógicos para docentes e praticantes da mediação de conflitos no Brasil**. In: Temas de Mediação e Arbitragem. NASCIMBENI, Asdrúbal Franco; BERTASI, Maria Odete Duque; RANZOLIN, Ricardo Borges. LEX: São Paulo, 2017, p. 76.

56. Para elaborar QR Codes, veja-se, por exemplo: <https://uqr.me/qr-code-generator/>

57. FERFERBAUM, Marina; KLAFKE, Guilherme Forma. Metodologias ativas em Direito: guia prático para o ensino jurídico participativo e inovador. São Paulo: Atlas, 2020, p. 188.

Em geral, um dos desafios da educação jurídica brasileira em tempos de pandemia é, portanto, a educação participativa, que já era uma necessidade para fomentar as habilidades para o desenvolvimento das competências em âmbito presencial, devendo também ser adotada para o modelo virtual. Conforme explica Warat:

A educação participativa parte da ideia de que tenho que assumir e resolver, sair a procurar tudo aquilo que eu não sei. A educação participativa me transforma em um procurador, um buscador, um bandeirante de territórios desconhecidos, que descobrimos por nós mesmos. Com a educação participativa procuramos perder a fé nas crenças que nos foram impostas, nas crenças que se confundem com o conhecimento, que em nome da verdade, não se pode ter divergências. Falo das crenças que nos impuseram para adestrar-nos no fundamentalismo das crenças, das crenças às quais nunca podemos ser infiéis, as crenças que nos castigam (nos destroem) se nos descobrem infiéis a elas. Aprender, e isso um mestre tem que ajudar a descobrir, é perder a fé, ser infiéis ao fundamentalismo de certas crenças. Temos de aprender a ter fé na fuga das crenças que nos foram impostas, ainda mais das que foram impostas como conhecimento objetivo (são das que mais temos de desconfiar)⁵⁸.

Dessa forma, precisamos de uma educação jurídica que valorize não apenas a compreensão de como funcionam as formas de abordagem dos conflitos, suas vantagens, desvantagens, procedimentos, mas também, principalmente, trabalhar segundo os símbolos da abordagem consensual.

Os estudantes de direito precisam dominar não apenas as técnicas, mas, principalmente, incorporar novos valores simbólicos da abordagem consensual. Por isso, para que ocorra a transformação cultural na forma de tratamento dos conflitos, deve-se operacionalizar uma ressignificação educacional em todas as funções jurídicas:

- I) o papel do advogado, antes de ajuizador de demandas, precisa, agora, ser o de facilitador da filtragem adequada da causa, explicitando ao seu cliente os benefícios de cada método;
- II) o papel do magistrado, antes, apenas de condutor do processo de modo equidistante dos envolvidos, depende, nesse momento, de promover, a qualquer tempo, a autocomposição; e

.....
58. WARAT, Luis Aberto. **Surfando na Pororoca**: o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004. p. 67.

III) a inclusão de um novo papel, o do facilitador como um auxiliar do juízo para atuar junto às sessões de mediação, assim como já feito com o conciliador, outra forma de facilitador.

O projeto pedagógico “bancário”⁵⁹, que não contempla o ensino pluridisciplinar, tampouco valoriza metodologias voltadas às aulas participativas, forma uma “massa” de bacharéis técnico-burocratas que, alienados, apenas recepcionam o conhecimento e supervalorizam a concepção liberal do poder jurídico político (monopólio da violência legítima por parte do Estado), sem construir habilidades sociais.

Que a pandemia não nos deixe esquecer a importância de comportamentos sociais, que começam a partir do incentivo de importantes competências como empatia, cooperação e respeito.

6.2. O DESAFIO DE SER ESCUTADO NO AMBIENTE VIRTUAL

Na sala de aula presencial o professor passou a se acostumar em dividir a atenção dos alunos com celulares e computadores com conexão à internet. No ambiente virtual, no entanto, o professor precisa lidar com diversas outras situações, algumas alheias à sua vontade. Disso surgem indagações como: será que o estudante está mesmo do outro lado da rede? Será que está em atividade paralela? Será que entendeu a matéria? Como, via de regra, não se tem mais o contato diário do “olho no olho” (até porque muitos estudantes preferem, ou mesmo não é possível ligar as câmeras), o(a) professor(a) perde as reações imediatas que permitiam perceber se o conteúdo estava sendo bem desenvolvido e, por consequência, compreendido.

Fato é que com esse novo modelo de ensino, todos nós fomos obrigados(as) a sair da “zona de conforto” e, sem alternativa, enfrentar o tão falado, mas pouco vivenciado, ensino virtual. Não apenas aulas, mas também reuniões, bancas e seminários passaram a ocorrer no ambiente virtual⁶⁰: “As pessoas

59. Referência à educação bancária proposta por Paulo Freire para quem o saber é fechado, e o educando é concebido como aquele que recebe a transferência do conhecimento e de informações. O(A) professor(a) detém o papel ativo, opressor e ao estudante cabe o papel passivo, oprimido e de depósito. Para mais informações: FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

60. Para mais informações: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-29/feferbaum-klafke-ensino-juridico-quarentena-parte-ii> Acesso em: 07 mai. de 2020

estão migrando para o digital não porque querem, mas porque, no momento, é a única saída”⁶¹.

O panorama da relação entre professor e estudante também parece se transformar, pois passou a incluir como necessidade novas dinâmicas de aprendizagem ativa. Isso porque se, até então, o papel do professor era de um sujeito “ativo” (que, muitas vezes, detinha exclusivamente o poder da palavra, mantendo os estudantes como espectadores do conteúdo), agora ele se perfaz em um “tutor” responsável por conduzir as aulas e auxiliar nas atividades do processo ensino-aprendizagem, transferindo o papel de protagonista ao estudante, cujo contato dependerá da sua iniciativa.

Dessa forma, o aluno precisa ter mais autonomia, afinal, o ambiente virtual requer que ele busque as informações e o conhecimento e não apenas fique esperando receber, passivamente, o conteúdo por parte do(a) professor(a).

Claro que tudo dependerá do método empregado pelo(a) professor(a) para conduzir a sala de aula virtual (se de forma síncrona ou assíncrona), devendo criar novos mecanismos de aprendizagem como, por exemplo: a) videoconferências que sirvam para encontros individuais agendados ou aulas coletivas para dirimir dúvidas; b) e-mails ou ferramentas de mensagens como formas de comunicação entre todos; c) a inclusão dos estudantes em redes sociais (por exemplo, um grupo de WhatsApp) ou nas plataformas oficiais para que o processo de interação seja facilitado; e c) a comunicação com outros estudantes.

As aulas remotas podem gerar descontentamento de estudantes que levantem a questão de que tal fato não estaria previsto no contrato de curso presencial. Por outro lado, as aulas *online*, mesmo as gravadas, apresentam algumas vantagens, como serem acessadas de qualquer lugar e no melhor momento para o estudante.

No caso da sala de aula virtual, quando ocorra em ambiente sincronizado, permite o trabalho tanto individual como em grupo, podendo envolver a disponibilização prévia de material e a elaboração de vídeos, usos de aplicativos, ou tempo disponibilizado para o estudante aplicar o conhecimento teórico na realização de exercícios.

Independentemente do modelo de aula, em tempos de pandemia, como criar uma gestão em que o(a) estudante se sinta

.....
61. Para mais informações: <https://bernardodeazevedo.com/conteudos/o-mundo-do-direito-nao-sera-mais-como-era-antigamente/> Acesso em: 07 mai. de 2020

disposto(a) ao processo e não desista(m)? Como delimitar, por exemplo, o que significa frequência a uma aula no ambiente virtual? Basta estar “logado”, como os alunos meramente “de corpo presente” nas salas de aula presenciais?

Gerenciar uma sala de aula virtual não é tarefa fácil, tampouco previsível, estando a educação jurídica brasileira passando por um “transplante”. Todo processo de transformação depende, primeiramente, de estranhar-se o que está sendo vivenciado para, depois, criarem-se estratégias e ações efetivas.

Tal processo depende da atuação do tempo como elemento poderoso, até sobre quem não tem consciência dele. Mudanças não são processos simples, nem sempre são baratas e não se fazem sem provocar alguns traumas como consequência⁶².

Que os erros e recursos que não foram eficientes sejam substituídos pelos(as) professores(as) para que chamem a atenção do(a) estudante ao processo ensino-aprendizagem, para que os(as) professores(as) sejam escutados(as) e valorizados(as), ainda mais depois de tanto tempo de dedicação pensando saídas e estratégias para encantar, para sensibilizar e, também, manter o(a) estudante nas instituições.

6.3. EFEITOS DA PANDEMIA E DA EDUCAÇÃO JURÍDICA ONLINE NA SAÚDE MENTAL DE ESTUDANTES E PROFESSORES(AS): O ZOOM FATIGUE

É certo que as tecnologias, que permitem aproximação na distância, não surgiram com a Covid-19. Contudo, em virtude da pandemia e da necessidade de isolamento social para contê-la é que tais ferramentas se propagaram mundo afora.

Em poucos meses, aplicativos mais antigos como *Skype* e *Hangouts*, e os novatos *Houseparty* e *Zoom*, bem como diversas plataformas como *Microsoft Teams* e *Jitsi* transformaram-se em soluções de comunicação indispensáveis para o dia a dia, seja para permitir o contato com amigos, seja, sobretudo, para viabilizar a prática de *home office*. No caso do ensino virtual (neste momento, compulsório), adicionem-se plataformas de aprendizagem como *Moodle* e *Blackboard*.

62. FREITAS, Maria Ester de. Cultura organizacional: formação, tipologias e impacto. São Paulo: Makron, 1991, p. 115.

Todavia, a imposição desses meios, num período reduzido de tempo, deu surgimento a um inédito cansaço mental. Este que já ganhou até nome: *zoom fatigue*⁶³, uma espécie de esgotamento em decorrência da exposição prolongada a estas ferramentas de interação virtual.

Quem vem passando pela experiência do ensino remoto sabe que o tempo da sala de aula presencial é diferente daquela aula feita virtualmente. As atividades são redobradas para alunos e professores, pois exige o acesso à plataforma, a compreensão de seus termos e a interação virtual. Muitos de nós, docentes e estudantes, estamos passando por fase de adaptação no que diz respeito ao uso das tecnologias para a elaboração e participação das aulas virtuais. O que já aprendemos é que tudo isso consome muito tempo e energia (física e mental).

Esgotamento mental: talvez essa seja a palavra que melhor resume os reflexos da pandemia no processo ensino-aprendizagem *online* na saúde de estudantes e docentes. Os efeitos na saúde mental podem ser percebidos a partir:

- a) de um lado, professores(as) exaustos(as) com a quantidade de aulas, edições, gravações, formatações, preparação de materiais, videoconferências (não só para aulas, mas também reuniões pedagógicas e administrativas), bem como por estarem conectados e disponíveis a todo tempo aos estudantes. Se, antes, o essencial de seu trabalho era o próprio corpo e a própria voz, agora, os(as) professores(as) têm que incluir ferramentas imprescindíveis como: celulares, computadores e redes sociais;
- b) do outro lado, estudantes cansados por passarem semanas nas telas das longas aulas, das atividades correlatas, do afastamento presencial de colegas e professores(as), além dos trabalhos extras cobrados como forma para se ter o controle da aprendizagem (modelo de demanda e controle). Se, antes era essencial a presença do corpo e mente do estudante em sala de aula, agora, também é necessário usar constantemente as ferramentas virtuais para interação social.

Verifica-se, nesse contexto, uma possível experiência do estado de “*zoom fatigue*”; uma exaustão provocada pelo excesso de atividades *online*. Como o próprio nome indica, o cérebro se vê submetido à exaustão após uma sucessão de sessões diante da

.....
63. Informações retiradas: <https://veja.abril.com.br/tecnologia/zoom-fatigue-o-esgotamento-provocado-pelo-excesso-de-videoconferencias/> Acesso em: 07 mai. de 2020.

tela. O psicólogo Alberto Filgueiras, do Instituto de Psicologia da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) explica:

Durante um diálogo, o cérebro não se concentra apenas nas palavras. Ele recolhe — como se fizesse, digamos, um “zoom” — significados adicionais a partir de dezenas de sugestões não verbais, como olhares, movimentos do corpo e até a frequência respiratória. Essas manifestações ajudam a criar uma percepção holística do que está sendo transmitido e do que é esperado em resposta do ouvinte. Contudo, no caso de uma chamada de vídeo, essa habilidade é parcialmente prejudicada. A imagem da galeria onde todos os participantes da reunião aparecem desafia a visão central do cérebro, forçando-o a decodificar tantos indivíduos simultaneamente que nada é absorvido de maneira significativa, o que gera tensão — e stress⁶⁴.

De fato, a produção dos professores e estudantes aumentou. A sensação de intimidade (possível em relações presenciais) modificou-se: no lugar da voz de estudantes e professores(as), perguntas, dúvidas e explicações, passou-se para a forma escrita, estudantes digitando no *chat* (muitas vezes com *emoticons*, ícones para expressar emoções) de modo manter o diálogo com o(a) professor(a). Em vez de ouvidos atentos às anotações, estão os olhos na tela do computador ou celular.

Dessa forma, os efeitos da tecnologia não ocorrem apenas nos níveis de opiniões e conceitos, mas se manifestam nas relações de sentidos e na estrutura de percepções que podem levar, se não forem bem diagnosticados, à exaustão. Por isso, “se o *Zoom fatigue* bater, e houver oportunidade, desligue a câmera. E desligue-se um pouco”⁶⁵.

Portanto, tenhamos todos e todas cuidado e zelo com a saúde mental uns/umas dos(as) outros(as). Enfrentar uma pandemia e ter que se adaptar a tantas situações exige de todos uma atitude empática e compassiva.

Vai passar!

64. Leia mais em: <https://veja.abril.com.br/tecnologia/zoom-fatigue-o-esgotamento-provocado-pelo-excesso-de-videoconferencias/>

65. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/tecnologia/zoom-fatigue-o-esgotamento-provocado-pelo-excesso-de-videoconferencias/> Acesso em: 07 mai. de 2020.

POSFÁCIO

O desejo é de que nossas conversas sempre fiquem. As autoras mostram sentimento, proximidade, distância, afeição, confiança, insegurança, charme, coragem. Usam desses artifícios para conquistar, persuadir seus públicos, seus auditórios, seus leitores, seus ambientes de aprendizagem. Transbordam.

Nos novos tempos, as pessoas no cotidiano das cidades são as consumidoras e produtoras de cultura e, também, dos processos comunicacionais. O próprio corpo se constitui em uma coleção de informações. A pertinência da temática é convite de que é preciso relembrar, ensinar, refazer—tudo mais uma vez. Isso é remontar. É viver as relações do passado, presente e ainda sodar o futuro.

As relações humanas, este é o foco. O desejo de estar com o outro é a intenção. Estou aqui. Estar presente, ajudar, auxiliar, acompanhar, cooperar, comparecer, favorecer, notar, observar, socorrer, testemunhar, mentorear: isso é assistir. É a própria reprodução de cenas do dia a dia que nos ensina os caminhos da reflexão do consenso em ambiente propício de intervenções culturais e sociais. Incluindo as narradoras desta história, as personagens individuais se identificam com seus papéis sociais e situações que se alternam. Escrever sobre cultura também é momento de subjetividade.

Torna-se salutar compreendermos os conceitos de cultura, a dinâmica e diversidade cultural das sociedades e, ainda, refletir criticamente sobre cultura como identidade, projetando ações de intervenção e realização de projetos de interesse público. O termo “cultura” é de difícil definição, por ser abrangente. Encontramos diversas definições e conceitos da palavra. A própria Constituição Federal e outros organismos internacionais, mesmo tratando sobre o assunto, não expõem definição precisa sobre o termo. Aqui, vamos apresentar algumas definições advindas dos pensamentos de autores.

Lembramos que “cultura”, em primeiro momento, é um termo relacionado às questões de cultivo, plantação e cuidados. É certo que nós, no sentido de totalidade, praticamos cultura todos os dias. Podemos exemplificar com as relações de convívio familiar, nas relações de trabalho e nas de educação.

Mas afinal, o que é cultura? É o processo de cultivo, ou o do espírito. E o nosso modo de fazer cultura é um modo peculiar de busca de soluções para os conflitos. Nesse contexto, para Roque de Barros Laraia (2006), a cultura está relacionada com o determinismo biológico e geográfico.

Sobre o determinismo biológico, muitos acreditam que os nórdicos são mais inteligentes e os alemães têm mais habilidades para mecânica. O autor completa com diversos exemplos: [...] os judeus são avaros e negociantes; os norte-americanos são empreendedores; os portugueses são trabalhadores e pouco inteligentes; os japoneses são trabalhadores e cruéis, que os ciganos são nômades por instinto (LARAIA, 2006, p. 17). Para finalizar a explanação, o autor relata “que os brasileiros herdaram a preguiça dos negros, a imprevidência dos índios e a luxúria dos portugueses” (LARAIA, 2006, p. 17). Quantos conflitos e arrepios em apenas poucas citações.

Sobre o determinismo geográfico, Laraia (2006, p. 21) explica que “ambientes físicos condicionam a diversidade cultural”. Para acrescentar, podemos dizer também que o próprio clima e o tempo influenciam nas questões culturais: o modo de vestir, o de comer, de como fazer.

No seu sentido mais amplo, a cultura pode ser considerada atualmente como o conjunto dos traços distintivos espirituais, materiais, intelectuais e afetivos que caracterizam uma sociedade, uma comunidade, um grupo social.

Lembro aqui dos tempos em que meu professor Norval Baitello Junior, na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP), ensinava que o substantivo latino cultura significa, em seu uso primeiro e mais concreto, cultura agrícola, plantação e cuidados requeridos pelo cultivo. Contudo, explicava que no exato momento em que o cultivador passa a ser alvo da ação de cultivo, o conceito é transposto à esfera humana, e, agora em sentido figurativo, vai significar “cultura do espírito”, designando a formação intelectual do homem por meio da filosofia, da ciência, da ética

e da arte. Uma das facetas da chamada “cultura do espírito” está expressa no adjetivo latino *Cultus* que significa exatamente “elegante, esmerado, enfeitado” (BAITELLO JUNIOR, 1999, p. 27).

Nesse contexto, Beatriz Sarlo (2010, p. 131) alerta que, “para entender a cultura [...] é necessário tentar compreender o conjunto de transformações que, vivenciadas no presente, muitas vezes parecem ter acabado de acontecer e são completamente originais de nosso tempo”. A autora ainda explica que quando colocadas em perspectiva histórica, descobre-se que em outros momentos houve transformações igualmente profundas.

Os autores citados dão atenção às questões relacionadas à identidade, também nos fazem entender as relações sociais em um mundo em que as transformações ou a celeridade das mudanças afetam diretamente o nosso modo de pensar, criticar, refletir. Ideal será se desprender por um momento desse ritmo acelerado e, por meio da reflexão, analisar, de forma crítica, o que deverá ser feito, a atitude a ser tomada, e a partir disso, ter a capacidade de reação e visão do futuro, agindo da melhor forma possível para solucionar a partir dos meios consensuais.

Já que falamos aqui de identidade e estamos tratando de questões culturais e comunicacionais, e, em tom confessional, com a devida licença, escrevendo agora em primeira pessoa, as minhas danças mentais como comunicador social são geridas assistindo à dança das palavras das autoras. Pensando melhor, eu também danço a partir do que vejo, do que crio, do que reproduzo na minha individualidade e na convivência em grupo. E, na atual situação da crise da saúde mundial, a convivência tem sido remota.

É momento de pensarmos e refletirmos, com criatividade e inovação, unindo teoria e prática. No desvendar dessa “sociedade dos indivíduos”, devemos pensar sempre na importância de preparar caminhos, respeitando os limites do outro, em modalidades (sejam presenciais, sejam virtuais) que acabam buscando resultados únicos, com colaboração e cooperação. Importante aqui salientar a valorização da diferença de cada um.

Apostar na diversidade. Enfim, o conflito cognitivo e o compartilhamento de saberes. Buscar tomar atitudes simples para encaminhar a proposta político-pedagógica, diariamente, na profissão e na vida. Como professores(as) e comunicadores(as), pensamos em colaborar para a transformação de sujeitos críticos,

inovadores, criativos, flexíveis, conhecedores da tecnologia e detentores de informação. Para que isso aconteça e os processos de comunicação e de cultura do consenso sejam estabelecidos, é preciso conhecer as instituições e sua ferramenta primordial: os textos da cultura. Que as intervenções feitas nesta obra promovam uma proposta política e cultural de despertar a sensibilidade de cada futuro leitor, observador, assistente.

Neste Posfácio, diferente do que ocorreu durante a escrita da obra, permite-se desvincular de processos metodológicos únicos e conhecidos. Busca-se, claro, qualitativamente, uma leitura de fontes que suportassem a obra e que, ao mesmo tempo, pudessem situar o leitor em uma perspectiva histórica. Para isso, assim como na epígrafe, expõe-se uma letra de música. Decidi finalizar o e-book com Blanco, de Marisa Monte, em composição de Octavio Paz:

“Me vejo no que vejo
 Como entrar por meus olhos
 Em um olho mais límpido
 Me olha o que eu olho
 É minha criação
 Isto que vejo
 Perceber é conceber
 Águas de pensamentos
 Sou a criatura do que vejo”

Florianópolis, 7 de julho de 2020.

Gabriel Henrique Collaço⁶⁶

.....
 66. Jornalista profissional, formado em Comunicação Social e especialista em Jornalismo Cultural pela Pontifícia Universidade Católica da São Paulo (PUC/SP). Formador e tutor da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (Enfam), órgão do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Professor, assessor pedagógico e de comunicação e coordenador de EaD da Escola da Magistratura do Estado de Santa Catarina. Professor de cursos de pós-graduação presenciais e a distância. Autor de livros e de materiais didáticos, coordena a coleção Cadernos da ESMESC, livros editados pela EMais.

GLOSSÁRIO

Entendemos que, para trabalharmos numa nova cultura do consenso, torna-se indispensável compreender alguns termos e seus conceitos operacionais. Por isso, de maneira geral, apresentamos um pequeno verbete para que o profissional se sinta familiarizado neste novo modelo de gestão dos conflitos.

1. Autocomposição

Ocorre quando os próprios envolvidos no conflito buscam saídas proveitosas, levando em conta seus interesses na viabilização de uma solução viável para todos. A autocomposição divide-se em: direta, quando os próprios envolvidos negociam e tratam seus conflitos, sem auxílio de terceiros e indireta: quando as próprias partes envolvidas buscam soluções conjuntas, com o auxílio de terceiros (mediador ou conciliador).

2. Acesso à justiça

A garantia da inafastabilidade da prestação jurisdicional, prevista no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal brasileira é uma importante conquista do Estado Democrático de Direito. Contudo, não pode refletir o imaginário da “cultura da sentença” no sentido de que o Poder Judiciário é a única fonte de resolução de conflitos. A via jurisdicional, diante do contexto de impulsionamento dos meios adequados passa a ser vista como uma modalidade residual. Ou seja, deve-se promover, primeiro, a tentativa de consenso antes de ajuizar demandas. Com vistas a mudar o cenário da “cultura da sentença” para a “cultura do consenso” redimensionou-se o entendimento sobre o acesso à justiça como ordem jurídica justa, em que os meios consensuais autocompositivos encontram vez.

3. Autodeterminação

É a capacidade de decidir por si mesmo e ser livre para escolher o próprio destino. É o direito de ter voz, expressar

sentimentos e fazer escolhas sobre as prioridades da vida e dos relacionamentos.

4. Autonomia da vontade

É o poder que tem as partes para elaborarem as próprias regras. Assim, elas podem ou não optar pela mediação ou conciliação, se querem ou não encerrar o conflito ou continuar dialogando. Significa que nenhuma decisão pode ser imposta às partes, que tem total poder de escolha se querem ou não acordar, desde que não interfira em questão de ordem pública.

5. Brainstorming

A “tempestade de ideias” ou “geração de opções” é uma técnica que auxilia as pessoas envolvidas no conflito a encontrarem opções que atendam aos seus reais interesses e que possam trazer benefícios recíprocos aos envolvidos. Portanto, o *brainstorming* estimula a criatividade das partes, formulando opções possíveis para uma saída amigável.

6. Caucus

São encontros realizados entre os mediadores e cada uma das partes sem que esteja presente a outra, em ocasiões em que os ânimos se exaltem ou ocorram situações de impasse, por exemplo. A utilização do *caucus* deve constar na declaração de abertura do procedimento para que as partes tenham clareza quanto às regras do jogo, bem como as aceitem. Recomenda-se que, se feita com uma das partes, seja também realizada com a outra. A sessão privada não deve ser motivo de surpresa para as partes, para que não se questione a imparcialidade do mediador. Por fim, trata-se de ferramenta que não é recomendada de forma unânime pela doutrina, pois poderia colocar em xeque a confiança entre as partes e o mediador.

7. CNV

Sigla que significa “Comunicação não violenta”. A “comunicação compassiva” ou “comunicação não violenta” é uma forma de comunicar estudada por Marshall Rosenberg, que tem por objetivo despertar a compaixão natural nas pessoas. Ela auxilia os envolvidos em conflitos não só a reformularem a maneira pela qual se expressam, mas também como ouvem os outros. Envolve uma linguagem que aumenta a disposição do outro em cooperar, permitindo que se construa com ele uma relação de confiança.

8. Confidencialidade

O mediador precisa guardar sigilo a respeito das informações obtidas na sessão de mediação, salvo quando autorizado expressamente pelas partes, por determinação da lei ou quando necessário para o cumprimento de acordo, conforme o art. 30 da Lei de Mediação. O princípio aplica-se a todas as pessoas que tenham participado direta ou indiretamente do procedimento. Trata-se de uma diretriz essencial para a construção da confiança das partes diante do mediador e daquilo que poderão dispor na solução mutuamente satisfatória. Assim, documentos, informações e propostas de acordo divulgados durante a mediação, devem ser mantidos sob sigilo e não podem ser utilizados no processo judicial para prejudicar a parte contrária. A confidencialidade pode ser externa ou interna. A externa diz respeito ao que acontece dentro da mediação; e a interna, diz respeito às sessões de *caucus*, em que só podem ser reveladas as informações consentidas pela parte participante.

9. Conciliação

Forma de solução de conflitos, em que um terceiro opina, sugere e aponta possíveis soluções para o deslinde do conflito, compatíveis com os interesses das partes, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que elas conciliem.

10. Conciliador

Profissional imparcial que auxilia os envolvidos no conflito a encontrarem saídas proveitosas, por meio de sugestões e opiniões. O conciliador tem uma participação ativa na condução do processo e pode fazer interferências, não apenas equilibrando as partes, mas propondo ponderações aplicáveis ao caso para que os envolvidos, querendo, acolham.

11. Cultura do consenso

Termo desenvolvido por Jéssica Gonçalves em sua tese de doutoramento, que significa o tratamento da lide sociológica, facilitando o diálogo entre as partes para que, por meio de uma comunicação ativa, possam os participantes religarem o vínculo que se rompeu, modificando as relações e, se for o caso, chegando ao acordo. Assim, a cultura do consenso pode ser trabalhada a partir de diversas lentes, tais como os meios consensuais da negociação,

da conciliação, da mediação. A cultura jurídica interna adquire a qualidade de consenso no momento em que é fundada no modo autocompositivo de tratamento dos conflitos, cujo sistema é organizado, essencialmente, pelos seguintes elementos: a) autonomia e responsabilidade dos envolvidos; b) método da mediação para o tratamento dos conflitos; c) vetor de acesso, o direito ao acesso à justiça; d) regras pelo procedimento técnico, ferramentas e habilidades sociais; e) representante, pelos envolvidos; f) objetivo, que é o resultado útil (facilitação da comunicação, transformação da relação ou acordo).

12. Cultura da sentença

Termo cunhado pelo jurista Kazuo Watanabe para explicar a preferência entre os profissionais do direito e os cidadãos na busca da decisão adjudicatória “sentença” pelo Poder Judiciário para encerrar os conflitos. O termo foi aprofundado pela autora Jéssica Gonçalves em sua tese indicando que a cultura jurídica interna adquire a qualidade de sentença porque: é baseada, historicamente, na forma heterocompositiva para o tratamento dos conflitos, cujo sistema é organizado, essencialmente, pelos seguintes símbolos: a) estrutura da jurisdição; b) canal de acesso pelo Poder Judiciário; c) método de tratamento pelo direito de ação e pela garantia do processo civil; d) regra pelo devido processo legal processual (“*procedural due process of law*”); e) representante, pelo magistrado; f) objetivo, que é a obtenção de uma sentença.

13. Decisão informada

É um princípio adotado no novo Código de Processo Civil que se traduz no dever de o mediador manter as partes informadas a respeito de seus direitos e do contexto fático no qual estão inseridas em razão da submissão ao procedimento da mediação. Trata-se de uma diretriz que tem por objetivo evitar acordos abusivos e está ligada ao princípio da isonomia das partes. Sua aplicação compreende todas as etapas da mediação e até mesmo os contatos que precedem o processo. Esse princípio é importante, na medida em que o mediador não pode prestar orientação jurídica às partes, missão que é do advogado, que precisa informá-las a respeito do processo de mediação, sobre os direitos envolvidos no conflito e sobre as vantagens e desvantagens da utilização da mediação. Por isso se diz que o advogado é um aliado do mediador, ao trazer

segurança ao trabalho do terceiro imparcial. Portanto, a decisão informada diz respeito ao que o mediador precisa esclarecer à parte com relação a seu papel, sobre como funciona a mediação.

14. Empatia

É entendida de modo geral como a arte de colocar-se no lugar dos outros ou como uma capacidade de entender os sentimentos e as necessidades alheias. Pelo conceito popular seria “calçar os sapatos dos outros” (“*in your shoes*”). Na tarefa de facilitar a comunicação entre as partes nos meios consensuais, se revela a importância de se provocar no outro uma atitude empática. O terceiro imparcial, conciliador ou mediador, por exemplo, precisa esclarecer aos envolvidos na disputa a necessidade de se desenvolver uma atitude cooperativa, típica de quem joga no mesmo time, para que juntos possam gerar opções de saídas proveitosas.

15. Escuta ativa

É uma das técnicas mais importantes da mediação para favorecer o diálogo. Pode ser chamada de “escuta empática”, “escuta reflexiva”, “escuta mediadora” e “escuta do sensível”. É uma maneira de ouvir e de responder a outra pessoa, melhorando a compreensão e a confiança mútua. A escuta ativa envolve a capacidade de não julgamento durante a revelação de informações, não interromper o interlocutor, olhar nos olhos e mostrar interesse ao que é dito.

16. Interesse

A possibilidade de discussão de sentimentos e interesses, além das questões meramente jurídicas, torna a mediação um meio muito eficaz de solução de conflitos por trazer alívio ao sofrimento das partes, que se sentem compreendidas. Para que as partes não se percam, o mediador precisa manter o foco das partes nas questões a serem debatidas, nos interesses reais que as partes tenham e também nos sentimentos. As questões possuem cunho objetivo; já os interesses dizem respeito a algo que se deseja alcançar ou obter com a resolução do conflito, ou, seja possuem cunho subjetivo.

17. Justiça multiportas

A partir das discussões sobre os limites do modelo adversarial, que nem sempre representa a mais adequada forma de solução dos conflitos, nos EUA iniciou-se um movimento de democratização do Judiciário, com o incremento de novas formas de

solução de conflitos, além da via da sentença, com os chamados tribunais multiportas (*Multi-door Courthouse*), destacando-se a contribuição teórica de Frank Sander –, em que cortes americanas conduzem os conflitos também por meios alternativos. Com inspiração no modelo americano, hoje, no Brasil, tem se afirmado que outras portas estão abertas para receber os jurisdicionados no tratamento de seus conflitos, diante da inclusão da conciliação e da mediação no novo Código de Processo Civil. É o que se tem chamado de Justiça Multiportas. Na perspectiva da Justiça Multiportas, deve-se dar o adequado encaminhamento da causa à conciliação, à mediação, à ação judicial ou a outro método, a depender de cada caso concreto.

18. Lide sociológica

No âmbito do processo, as partes orbitam em volta do pedido jurídico, o que se chama de “lide processual”. Já a mediação, por tratar de questões ligadas aos sentimentos, interesses, se debruça sobre a “lide sociológica”. A lide sociológica é a estrutura social do conflito, é local do segredo, a essência do conflito, que se revela durante as escutas recíprocas e que destaca o real interesse das partes. Diferente da lide processual que foca na análise normativa, a lide sociológica se volta para buscar soluções que atendam plenamente a estes interesses reais das partes.

19. Mediação

A mediação é um procedimento não adversarial em que um terceiro imparcial (que não decide nem opina) denominado mediador, por meio da utilização de determinadas técnicas e habilidades, aproxima e facilita a comunicação interrompida entre dois ou mais indivíduos, com o intuito de que eles próprios busquem saídas proveitosas (acordo, reconciliação, entendimento, entre outras) para seus impasses de maneira consciente e voluntária. A mediação pode ser utilizada em diversas áreas da vida: na Administração Pública, no âmbito familiar, escolar, nos conflitos empresariais, comunitários, no Direito Penal, entre outras. O conceito legal de mediação de conflitos está previsto no art. 1º da Lei nº 13.140/2015.

20. Mediador

É o terceiro imparcial comprometido com a recondução do diálogo entre as partes para que elas componham a disputa e restaurem seus processos de comunicação, sem impor ou sugerir soluções. O

mediador auxilia as partes a decidirem sem impor critérios e não tem poder legal para decidir o conflito.

21. Negociação

É forma de autocomposição direta em que a solução do conflito é negociada direta e exclusivamente pelas partes, sem o apoio de terceiros externos ao conflito. Negocia-se para comprar um carro, quando se tenta entrar em um acordo em razão de um acidente de trânsito, quando se busca decidir em que bairro morar, quando o filho pede dinheiro e explica o porquê da necessidade. Ou seja, negociar é uma necessidade da vida.

22. Negociador

É aquele que procura atingir um acordo com seu interlocutor com o objetivo de encontrar um ponto que satisfaça os interesses dos envolvidos no processo, sem a ajuda de terceiros, como o conciliador e o mediador.

23. ODR

Sigla que significa *Online Dispute Resolution*. A resolução de disputas *online* é uma alternativa ao processo legal tradicional, aquele que envolve um juiz para decidir a disputa. A resolução de disputas *online* pode envolver as partes na mediação, arbitragem e negociação. As partes podem usar a Internet e a tecnologia baseada na *Web* em uma variedade de maneiras.

24. Paráfrase

Consiste na técnica em que o terceiro imparcial estimula as partes a perceberem determinado contexto fático por outra perspectiva. Também é conhecida como contextualização. A paráfrase busca como finalidades básicas: mostrar a compreensão do que foi dito e demonstrar que se escutou. O objetivo da paráfrase, portanto, é confirmar dados, interesses, clarificar posições e dissolver a interação conflitiva em uma direção mais proveitosa.

25. Rapport

Trata-se de uma técnica da psicologia e da mediação, facilitadora de qualquer negociação. Faz com que as partes se sintam cómodas e respeitadas, facilitando o clima de entendimento entre elas. É utilizada já no primeiro estágio do conflito e tem como escopo promover confiança entre os interlocutores.

26. *Soft Skills*

Soft skills (ou competências transversais) podem ser compreendidas como habilidades universais e/ou transversais, que não dizem respeito a funções técnicas, mas a capacidades como comunicação, diálogo, cooperação, capacidade de resolver conflitos, criatividade, entre outros. As *soft skills* se contrapõem às *hard skills*, de cunho técnico, adquiridos por meio de formação profissional, acadêmica ou relacionadas com a profissão ou atividade exercida, como: operar máquinas, aparelhos e equipamentos, conhecer normas de segurança, entre outras.

25. *Shuttle mediation*

Também chamada de mediação indireta, trata-se de uma variação da mediação tradicional em que as partes fazem uso apenas de sessões privadas com o mediador, como no *cáucus*, sem a realização de sessões conjuntas entre ambas as partes. O mediador transita entre as partes, que podem estar em ambiente próximo, mas distinto, ou remotamente, em locais diversos. Esta modalidade é inspirada na *shuttle diplomacy*, técnica de negociação empregada nas relações internacionais. É recomendada para casos em que não haja perspectiva de uma relação que se protraia no tempo, como acidentes de trânsito, ou que haja possibilidade de temor, risco ou humilhação, como violência doméstica.

REFERÊNCIAS

ALOISIO, Victoria. Co-mediação. Aporte emocional para fortalecer la relación com el otro. Buenos Aires: Ad Hoc, 1997. (Série Resolución Alternativa de Disputas).

ARRUDA, Ney Alves. Educação jurídica e razão comunicativa: em busca de uma teorização para a sala de aula. 1997. 204 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1997.

AZEVEDO, Bernardo. O mundo (do direito) não será mais como era antigamente. 2 de abril de 2020. Disponível em: <https://bernardodeazevedo.com/conteudos/o-mundo-do-direito-nao-sera-mais-como-era-antigamente/>. Acesso em: 20 jun. 2020.

BACELO, Joice. CNJ lançará plataforma on-line para conflitos relacionados à covid-19. Valor Econômico. Disponível em: <https://valor.globo.com/legislacao/noticia/2020/05/11/cnj-lancara-plataforma-online-para-conflitos-relacionados-a-covid-19.ghtml>. Acesso em: 20 jun. 2020.

BAITELLO JUNIOR, Norval. O animal que parou os relógios: ensaios sobre comunicação, cultura e mídia. 2. ed. São Paulo: Annablume, 1999.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Manual de mediação judicial. Organização de André Gomma de Azevedo. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2020.

CABALLO, Vicente E. Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais. 1. reimp. São Paulo: Santos, 2006.

DAVIS, Mark H. A Multidimensional approach to individual differences in empathy. Disponível em: http://www.ucp.pt/site/resources/documents/ICS/GNC/ArtigosGNC/AlexandreCastroCaldas/24_Da80.pdf. Acesso em: 21 ago. 2018.

DEL PRETTE, Zilda A. P.; DEL PRETTE, Almir. Habilidades sociais: uma área em desenvolvimento. Psicologia: reflexão e crítica, Porto Alegre, UFRGS, v. 9, n. 2, p. 233-255.

EGGER, Ildemar. **Cutura da paz e mediação: uma experiência com adolescentes**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

FEFERBAUM, Marina; KLAFKE, Guilherme Forma. Metodologias ativas em Direito: guia prático para o ensino jurídico participativo e inovador. São Paulo: Atlas, 2020.

_____, Marina; KLAFKE, Guilherme. Ensino jurídico na quarentena (II): o que vivemos e aprendemos até aqui. Revista **Consultor Jurídico**, 29 de maio de 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-29/feferbaum-klafke-ensino-juridico-quarentena-parte-ii>. Acesso em: 20 jun. 2020.

FISHER, Roger; URY, William. Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões. Rio de Janeiro: Solomon, 2014.

FREIRE, Paulo. Pedagogia do oprimido. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

FREITAS, Maria Ester de. Cultura organizacional: formação, tipologias e impacto. São Paulo: Makron, 1991.

FORMIGA, Nilton S. Os jovens e o reconhecimento da empatia: análise descritiva da reatividade interpessoal em jovens de diferentes contextos sociais. Revista de Psicologia, Fortaleza, v. 4, n. 1, p. 75-82, jan./jun. 2013.

GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT. Impactos do COVID-19 nos sistemas de justiça. 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/maioria-paises-nao-facilita-acesso.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2020.

GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional. Tradução: Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

GONÇALVES, Jéssica. Cultura do consenso: uma definição a partir da mediação de conflitos. Florianópolis: Habitus, 2020.

GOULART, Juliana Ribeiro: Uma leitura particular da mediação em Luis Alberto Warat. Disponível em: <http://www.justificando.com/2018/08/10/uma-leitura-particular-da-mediacao-em-luis-alberto-warat/>. Acesso em: 20 jun. 2020.

GUZZO, R. S. L. Saúde psicológica, sucesso escolar e eficácia da escola: desafios do novo milênio para a psicologia escolar. In: DEL PRETTE, Zilda A. P. (org.). Psicologia escolar e educacional, saúde e qualidade de vida. 2. ed. Campinas: Alínea, 2003.

LARAIA, Roque de Barros. Cultura: um conceito antropológico. 19. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.

LOPES, André. *Zoom fatigue*: o esgotamento provocado pelo excesso de videoconferências. Veja, 15 de maio de 2020. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/tecnologia/zoom-fatigue-o-esgotamento-provocado-pelo-excesso-de-videoconferencias/>. Acesso em: 20 jun. 2020.

MAIORIA dos países não facilita acesso à Justiça na pandemia, diz relatório. Comentários. Consultor Jurídico, 5 de maio de 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-05/maioria-paises-nao-facilita-acesso-justica-pandemia>. Acesso em: 20 jun. 2020.

MARASCHIN, Márcia Uggeri. Manual de negociação baseado na teoria de Harvard / Escola da Advocacia-Geral da União Ministro Victor Nunes Leal. – Brasília: EAGU, 2017.

MELLO, José Carlos Martins F. de. Negociação baseada em estratégia. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MINTZBERG, H. MBA? Não obrigada! Uma visão crítica sobre a gestão e o desenvolvimento de gerentes. Porto Alegre: Bookman, 2004.

NUNES, Diego; GOULART, Juliana Ribeiro. As formas consensuais de solução de conflitos e as novas Diretrizes curriculares para os cursos de graduação em direito. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/302686/as-formas-consensuais-de-solucao-de-conflitos-e-as-novas-diretrizes-curriculares-para-os-cursos-de-graduacao-em-direito>. Acesso em: 30 maio 2020.

PERRENOUD, Philippe. Avaliação da excelência à regulação das aprendizagens: entre duas lógicas. Porto Alegre: Artmed, 1999.

PELIZZOLI, Marcelo L. Introdução à comunicação não violenta (CNV): reflexões sobre fundamentos e método. In: PELIZZOLI, Marcelo L. (org.). Diálogo, mediação e cultura de paz. Recife: UFPE, 2012.

RAINSBURRY, E. ET AL. Ranking Workplace Competencies: Student and Graduate Perceptions. Asia-Pacific Journal of Cooperative Education, vol. 3, N. 2, p. 8-18, 2002.

SANTOS, Ricardo Goretti. Acesso à justiça e mediação: ponderações sobre os obstáculos à efetivação de uma via alternativa de solução de conflitos. 2008. 285 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Direitos e Garantias Fundamentais da Faculdade de Direito de Vitória, 2008.

SARLO, Beatriz. A literatura e a arte na cultura da imagem. In: AXT, Gunter; SCHÜLER, Fernando Luís. Fronteiras do Pensamento. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2010. p. 129-146.

SWIATKIEWICZ, O. Competências transversais, técnicas ou morais: um estudo exploratório sobre as competências dos trabalhadores que as organizações em Portugal mais valorizam. Cad. EBAPE.BR, vol.12, n.3, p. 633-687, set. 2014.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Desafios pedagógicos para docentes e praticantes da mediação de conflitos no Brasil.** In: Temas de mediação e arbitragem. NASCIMBENI, Asdrúbal Franco; BERTASI, Maria Odete Duque; RANZOLIN, Ricardo Borges. LEX: São Paulo, 2017.

WARAT, Luis Aberto. **Surfando na Pororoca:** o ofício do mediador. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WARAT, Luis Alberto. Em nome do acordo a mediação no direito. Florianópolis: EModara, 2018.

ZABALA, Antoni; ARNAU, Laia. Como aprender e ensinar competências. Porto Alegre: ArtMed, 2010.



JULIANA GOULART é doutoranda e mestra em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Atualmente ocupa o cargo de Assistente Jurídica da Procuradoria Geral do Estado de Santa Catarina, atuando na área saúde. Foi membro organizador do Grupo de Pesquisa Mediação como Política Pública na UFSC (2016-2018). Foi uma das revisoras do Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 6. ed./2016). Coautora do livro: Mediação de Conflitos Teoria e Prática, Empório Modara, 2018, e Coorganizadora do livro Mediação como Política Pública, Emais, 2018. Conselheira Estadual Suplente da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB/SC). Consultora da Comissão Especial de Mediação e Conciliação do Conselho Federal da OAB. Professora da UNISO-CIESC e da ESMESC.



JÉSSICA GONÇALVES é doutora e mestra em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Especialista em Direito Processual Civil (UFSC), em Direito Público (FURB) e em Direito Aplicado (FURB). Formada nos Módulos I e II da Escola Superior da Magistratura do Estado de Santa Catarina (ESMESC), possui capacitação em Mediação Familiar e Conciliação pela Academia Judicial do Estado de Santa Catarina (CEJUR/TJSC). Professora da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) e da ESMESC. Autora de livros: Acesso à Justiça e Teoria dos Jogos, Empório do Direito, 2016, e Cultura do Consenso: uma definição a partir da mediação de conflitos, Habitus, 2020. Coautora do livro: Mediação de Conflitos Teoria e Prática, Empório Modara, 2018, e Coorganizadora do livro Mediação como Política Pública, Emais, 2018.

Prefácio: Marcelo Ribeiro; Posfácio: Gabriel Henrique Collaço



EMais
Editora & Livraria Jurídica

