

Mediação e conciliação: qualidade do percurso inicial do procedimento para gerar valor negocial e eficiência para a autocomposição

Anna Maria Marques de Almeida

Chefe da Divisão de Acompanhamento de Projetos Autocompositivos do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT). Instrutora de Mediação e Conciliação pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Advogada. Mestranda em Direito, área de concentração Soluções Alternativas de Controvérsias Empresariais pela Escola Paulista de Direito (EPD). MBA em Direito Econômico e das Empresas pela Fundação Getulio Vargas (FGV). Especialista em Integração Econômica e Direito Internacional Fiscal (ESAF/União Europeia/FGV). Especialista em Processo Civil pelo Instituto Brasileiro de Direito Público (IBDP). Bacharel em Teologia pelo Seminário Teológico Cristão do Brasil (STCB).

Resumo: Estudo focado no procedimento autocompositivo desde a recepção dos interessados até a elaboração da agenda. Objetivo: analisar e destacar a importância das fases iniciais da mediação e da conciliação para uma negociação consciente, responsável e sustentável. Metodologia: procedimento bibliográfico e documental, forma descritiva, método indutivo, abordagem qualitativa e finalidade aplicada. Resultados: a observância dessas fases constitui fator fundamental para que o trabalho a ser desenvolvido no âmbito do Ministério Público seja efetivo, possibilitando que as pessoas em conflito sejam preparadas para dialogar e ter compreensão mútua dos reais interesses, necessidades e sentimentos que estão vivenciando. O procedimento a ser percorrido é um percurso de inclusão afetiva dessas pessoas para uma nova consciência do problema que compartilham. Essa mudança de percepção abre espaço para uma visão consciente no tocante ao envolvimento e participação de cada pessoa no sistema contributivo do conflito e na sua resolução. Todas as etapas anteriores à negociação devem ser consideradas pelo mediador e pelo conciliador, que precisam estar capacitados para lidar de forma técnica e sensível com qualquer desafio, não desprezando as finalidades específicas

de natureza informativa, reconstrutiva, organizadora e pedagógica que cada estágio contém. Conclusão: a realização da mediação e da conciliação, contemplando a observância das fases iniciais, possibilitará um procedimento mais eficiente e uma negociação de forma mais colaborativa, sem cobranças e com visão prospectiva, proporcionando a construção de soluções satisfatórias para todos os envolvidos.

Palavras-chave: procedimento autocompositivo; fases iniciais; finalidades; observância; negociação.

Abstract: Study focused on the self-composition procedure from reception of specifics to preparation of the agenda. Objective: to analyze and highlight the importance of the initial phases of mediation and conciliation for conscious, responsible and sustainable negotiation. Methodology: bibliographic and documentary procedure, descriptive form, inductive method, qualitative approach and applied purpose. Results: The observance of these phases is a fundamental factor for the work to be developed within the scope of the Public Ministry to be effective, enabling people in conflict to be prepared to dialogue and have a mutual understanding of the real interests, needs and feelings they are experiencing. The procedure to be followed is a path of emotional inclusion of these people towards a new awareness of the problem they share. This change in perception makes room for a conscious vision regarding the involvement and participation of each person in the conflict contributory system and its resolution. All stages prior to negotiation must be considered by the mediator and conciliator, who must be able to deal technically and sensitively with any challenge, without neglecting the specific informational, reconstructive, organizing and pedagogical nature that each stage contains. Conclusion: carrying out mediation and conciliation, including compliance with the initial phases, will enable a more efficient procedure and negotiation in a more collaborative way, without charges and with a prospective vision, providing the construction of satisfactory solutions for everyone involved.

Keywords: self-composition procedure; initial phases; purposes; observance; negotiation.

Sumário: 1 Introdução. 2 Procedimento autocompositivo na condução da mediação e conciliação. 2.1 Procedimento da mediação e da conciliação considerando os seus objetivos. 2.2. Conhecendo as etapas autocompositivas. 2.3 Finalidades das etapas iniciais e as atividades desenvolvidas pelo autocompositor. 3 Importância das etapas iniciais para a fase de negociação e para a finalização do procedimento. 4 Conclusão.

1 Introdução

A Resolução n. 118, de 1º de dezembro de 2014, dispõe sobre a Política Nacional de Incentivo à Autocomposição no âmbito do Ministério Público, recepcionando, nas suas atividades, a cultura da participação, do diálogo e do consenso, presente no tratamento adequado de solução pacífica de conflitos. Esse marco normativo consolidou a adoção de uma política permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos de autocomposição no âmbito do Ministério Público. Esse incentivo e o aperfeiçoamento precisam ser buscados continuamente e fazer parte do compromisso de todos, sejam membros ou servidores, visando à mudança de uma cultura de resolução de conflitos dependente do litígio, que afasta as pessoas, para uma solução pacífica que integre os conflitantes, devolvendo-lhes autonomia e gestão consciente de seus problemas.

Os encontros que incentivam à autocomposição, realizados pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), compartilham avanços, conquistas e progressos trazidos pela cultura da paz. O engajamento e a participação ativa de membros e servidores por todo o País, a criação de núcleos autocompositivos, a instituição de programas internos humanizadores dos conflitos, a rede de agentes e instituições que se unem, concentrando esforços para a disseminação dessa cultura pacificadora, mostram-se determinantes e incentivadores para esta caminhada que é de todos nós.

Para desenvolver essa cultura e trabalhar para a mudança de mentalidade focada no litígio, faz-se indispensável a boa formação de mediadores e conciliadores para atuarem internamente nos casos de família, cíveis, organizacionais, escolares, práticas restaurativas e outros mecanismos consensuais. A formação do autocompositor exige conhecimentos e capacitação técnicos específicos, estudos em várias áreas do saber e aprendizado prático com vivência real, indispensáveis para a qualidade do serviço prestado pelo seu desempenho profissional.

Essa formação envolve conhecer uma cultura diferenciada, com percepções neutras a respeito do conflito, do trabalhar sem julgar, de conhecimentos de comunicação e de negociação distintos dos quais estávamos acostumados a praticar na nossa vida pessoal, familiar, profissional e social. As competências e habilidades a serem adquiridas

e desenvolvidas para mediar e conciliar exigem uma nova forma de estruturar o pensamento e a linguagem.

O foco de estudo deste artigo recai sobre o procedimento autocompositivo e suas fases – também denominadas estágios ou etapas –, que precisam ser percorridas pelo autocompositor com o objetivo de preparar as pessoas envolvidas no conflito para uma negociação consciente, colaborativa, sustentável e satisfatória. Por isso, a capacitação de futuros autocompositores deve proporcionar o pleno conhecimento dessas fases, de suas finalidades específicas e importância, e de como operacionalizá-las na condução da mediação e da conciliação.

A relevância deste estudo tem por base a necessidade de conhecer melhor as dificuldades encontradas por mediadores e conciliadores para lidar com o procedimento em algumas fases, o que traz desconforto para quem conduz a sessão e para quem dela participa. O autocompositor deve saber identificar as etapas que tem que percorrer, em qual delas está inserido e o que precisa fazer em cada fase. A dificuldade fica evidenciada quando se percebe que o autocompositor desconsidera ou salta fases. Por que isso acontece? Esse saltar fases prejudica o procedimento? O que é possível fazer para que isso não ocorra? Respostas a essas perguntas é o que nos propomos a oferecer, sem pretensão de esgotar o assunto, e, sim, contribuir com nossas reflexões para uma visão mais valorativa acerca das fases iniciais da mediação e da conciliação.

A metodologia escolhida envolve o procedimento bibliográfico, em obras nacionais e estrangeiras, e documental, no microsistema de regência legal pátrio sobre o tema. Optou-se pela forma descritiva com base na literatura existente, aplicando o método indutivo, partindo de cada fase do procedimento e suas funcionalidades para chegar à importância de cada uma delas para a etapa de negociação. A abordagem empregada é qualitativa para uma finalidade a ser aplicada, a partir do desenvolvimento dos conhecimentos adquiridos.

O desenvolvimento deste artigo está estruturado em quatro momentos de estudo. Inicialmente, vamos abordar o procedimento autocompositivo, à luz dos objetivos da mediação e da conciliação. Em seguida, iremos conhecer as etapas autocompositivas e suas classificações. Após, veremos as finalidades dos estágios iniciais e a respectiva atuação do

autocompositor. Por fim, faremos uma reflexão sobre a importância dessas etapas para a fase de negociação e para o encerramento da mediação e da conciliação.

2 Procedimento autocompositivo na condução da mediação e conciliação

O estudo deste tema envolve reflexões realizadas com base nos manuais publicados sobre mediação e conciliação judicial e extrajudicial, no sistema legal de regência do assunto no Brasil e na doutrina pátria e estrangeira.

Iremos refletir sobre o procedimento com base nos objetivos da mediação e da conciliação, enfocando a comunicação no crescimento individual para a solução pacífica de conflitos e o impacto do tempo na realização das sessões autocompositivas.

Nossa análise passa pelo conhecimento das etapas à luz da classificação das fases da mediação e conciliação, nas doutrinas brasileira, italiana e espanhola. Iremos percorrer as etapas iniciais – desde a recepção das partes até a apresentação da agenda de trabalho –, considerando as finalidades de cada fase e as atividades a serem desenvolvidas pelo autocompositor, com vistas a abrir espaço para a geração de opções conscientes, satisfatórias e responsáveis.

2.1 Procedimento da mediação e da conciliação considerando os seus objetivos

Nosso objetivo é estudar as etapas da mediação e da conciliação sem adentrar no campo das diferenças entre os dois métodos de abordagem pacífica de conflitos. Vamos partir dos objetivos legais e doutrinários que caracterizam cada um desses meios consensuais.

O Código de Processo Civil de 2015, nos §§ 2º e 3º do art. 165, não traz definição sobre mediação e conciliação, mas registra, como esclarece Azevedo (2018, p. 27), uma “orientação de encaminhamento” dos casos, ao estabelecer sobre a existência de vínculo de relacionamento anterior entre as partes para a mediação e sobre a inexistência desse

vínculo para a conciliação. Concordamos com esse pensamento, pois o comando legal não conceitua os institutos, apenas evidencia uma possível característica para sinalizar a seleção das demandas a serem encaminhadas para a mediação e para a conciliação. O *Manual de Mediação Judicial* (Azevedo, 2018, p. 25-26) traz os seguintes conceitos de mediação e conciliação, respectivamente:

Negociação facilitada ou catalisada por um terceiro. Alguns autores preferem definições mais completas sugerindo que a mediação é um processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte neutra ao conflito ou por um painel de pessoas sem interesse na causa para se chegar a uma composição.

Processo autocompositivo breve no qual as partes ou os interessados são auxiliados por um terceiro, neutro ao conflito, ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para assisti-las, por meio de técnicas adequadas, a chegar a uma solução ou a um acordo.

Verifica-se, nos conceitos trazidos, que tanto a mediação quanto a conciliação têm como objetivo a composição ou acordo. Ambos os métodos são desenvolvidos para a busca de uma solução satisfatória para as partes. Entretanto, é preciso mais do que isso.

Aprofundando um pouco mais nossa pesquisa, vamos aos estudos doutrinários que nos trazem significativas reflexões, como Tartuce [ca. 2018], que entende existir na conciliação participação ativa das pessoas envolvidas para aproximá-las pela comunicação, auxiliando na identificação dos interesses reais e na estimulação da flexibilidade das partes para trabalharem cooperativamente na finalização do conflito. Ao discorrer sobre a mediação, Tartuce (2018) esclarece que se trata de método que visa facilitar a comunicação entre os envolvidos para que "possam, ao entender melhor os meandros da situação controversa, protagonizar uma solução consensual"^[1]. Observa-se a ênfase na comunicação como vetor necessário para auxiliar na aproximação das partes, na identificação dos interesses reais, para a prática do trabalho colaborativo, visando ao crescimento e protagonismo pessoal na solução de problemas.

Acompanhamos o entendimento da autora, pois não se trata de uma comunicação voltada ao simples ato de falar, mas de uma comunicação autocompositiva, especial, focada na escuta da linguagem digital, do

que está sendo dito, e na linguagem analógica refletida nos gestos, na expressão facial, na postura corporal e no silêncio, porque o silêncio também é uma forma de expressão, que tem sentido e representatividade, precisando ser explorado. É necessário escutar os sons internos da voz do coração e da fala do inconsciente das pessoas. Essa comunicação precisa ser restaurada para que os envolvidos possam se escutar reciprocamente, reconhecendo a importância das diferentes formas de pensamento e opinião.

A comunicação autocompositiva tem por objetivo levar as pessoas a se perceberem e perceberem o outro como partes do sistema do conflito, que envolve não somente um problema jurídico controvertido a ser resolvido. O conflito abriga muito mais, pois há elementos objetivos e subjetivos que o criaram, que nele estão inseridos, que o alimentam e o retroalimentam, na maior parte das vezes em um movimento contínuo e crescente de ação-reação – um verdadeiro processo-bomba –, prejudicando vidas e comprometendo relações, podendo levar ao enfraquecimento ou rompimento desses dois valores sociais. Nessa linha de entendimento, seguimos Almeida (2014a), quando enfatiza a importância da mediação para construir um consenso focando na restauração da comunicação entre as pessoas e na preservação da relação social entre elas.

Fonseca (2019), ao escrever sobre a conciliação à luz do Direito Fraternal, diz se tratar de “um processo que resgata a sensibilidade das pessoas, que recupera o crescimento interior para poder agir na resolução dos conflitos”. Aqui se vê, também, a visão pedagógica da conciliação, entendimento que seguimos. Para que seja possível esse crescimento das pessoas, na mediação e na conciliação, observamos a importância da comunicação técnica a ser realizada pelo autocompositor, identificando interesses reais, necessidades e sentimentos surgidos com as controvérsias e, muitas vezes, não notados pelas pessoas em razão da percepção padrão negativa do conflito.

A comunicação autocompositiva ensina, resgata, recupera e liberta, compondo o Princípio do Empoderamento que norteia a conduta do mediador e do conciliador e se destina à capacitação dos interessados para se verem no papel de protagonistas autônomos para resolverem pacificamente o conflito atual e os futuros. É a busca pelo crescimento

individual, psicológico e social das pessoas que procuram a autocomposição. A comunicação, portanto, está presente do início ao fim do procedimento, em todas as suas fases, para melhor compreensão do conflito e sua resolução, como objetivo da conciliação e da mediação.

Um ponto relevante, neste contexto, a ser considerado em ambos os métodos consensuais, é o tempo de duração disponível para a realização da audiência ou sessão, que reflete na condução cronológica da mediação e da conciliação – em razão da pauta da conciliação ser maior numericamente em demandas e menor em tempo para ser trabalhada do que na mediação. É preciso lembrar que o objetivo final é o mesmo em ambos os métodos de pacificação: a solução do conflito trazendo o selo pedagógico do Princípio do Empoderamento, não devendo o autocompositor desvalorizar fases nem o emprego de técnicas autocompositivas no desempenho da sua atividade, seja a matéria tratada de natureza pontual e restrita ou de maior complexidade e abrangência.

O acordo a ser celebrado precisa refletir uma mudança substancial na vida das pessoas em conflito, pela autonomia e responsabilização, e não apenas um aspecto formal para efeito estatístico.

2.2 Conhecendo as etapas autocompositivas

Nesta seção, faremos uma reflexão sobre a classificação das etapas autocompositivas na doutrina pátria e estrangeira, examinando o nexo existente entre essas estruturas procedimentais, independentemente da nomenclatura diferenciada, para identificar o caminho a ser percorrido.

Ao nos debruçarmos sobre o assunto, vimos que a doutrina brasileira apresenta diversidade de expressões para designar cada estágio, guardando, porém, uma lógica na atuação a ser desenvolvida em todo o procedimento, seja judicial, seja extrajudicial.

Podemos citar as seguintes classificações:

- a) mediação: pré-mediação, abertura, investigação, agenda, criação de opções, escolha das opções e solução (Tartuce, 2018, p. 264)^[2];
- b) mediação: pré-mediação; declaração de abertura; exposição de razões pelas partes; identificação de questões, interesses e

- sentimentos; esclarecimento de questões, interesses e sentimentos; resolução de questões (Tartuce, 2021, p. 265-266);
- c) conciliação: apresentação ou abertura, esclarecimentos ou investigação das propostas das partes, criação de opções, escolha da opção, lavratura do acordo (Lagrasta, 2020, p. 115-116);
 - d) mediação: acolhida ou abertura, declaração inicial das partes, planejamento, esclarecimento dos interesses ocultos, negociação do acordo (Lagrasta, 2020, p. 123-127);
 - e) mediação: apresentação e recomendações, narrativas iniciais dos mediandos, compartilhamento de um resumo do acontecido, busca de identificação dos reais interesses, criação de opções com base em critérios objetivos, elaboração do acordo (Vasconcelos, 2008, p. 89-96);
 - f) mediação: pré-mediação, declaração ou discurso ou abertura, relato das histórias, definição da pauta de trabalho, ampliação de alternativas e negociação da pauta, elaboração do termo de acordo e assunção do compromisso, derivação, monitoramento e avaliação do resultado (Almeida, 2014b, p. 156-192);
 - g) mediação: início da mediação, reunião de informações, identificação de questões, interesses e sentimentos, esclarecimento das controvérsias e dos interesses, resolução de questões, registro das soluções encontradas (Azevedo, 2018, p. 160-161);
 - h) mediação e conciliação: pré-mediação/conciliação, abertura, investigação inicial do conflito, redação do termo e encerramento (Takahashi *et al.*, 2019, p. 63-75);
 - i) mediação: estabelecendo relacionamento com as partes disputantes, escolhendo uma estratégia para orientar a mediação, coletando e analisando informações básicas, projetando um plano detalhado para a mediação, construindo a confiança e a cooperação, iniciando a sessão de mediação, definindo as questões e estabelecendo uma agenda revelando os interesses ocultos das partes disputantes, gerando opções para o acordo, avaliando as opções para o acordo, barganha final, atingindo o acordo formal (Moore, 1998, p. 66-67);

- j) mediação: pré-mediação; início da mediação; reunião de informações; identificação de questões, interesses e sentimentos; esclarecimento das controvérsias e dos interesses; resolução de questões; registro das soluções encontradas (Soares Júnior; Ávila, 2014, p. 257).

Ao nos debruçarmos sobre o assunto, vimos que a doutrina brasileira apresenta diversidade de expressões para designar cada estágio, guardando, porém, uma lógica na atuação a ser desenvolvida em todo o procedimento, seja judicial, seja extrajudicial.

Vemos que existem diferenças de nomenclatura; entretanto, a sequência lógica do procedimento é mantida: há começo, meio e fim ordenados. O início ocorre com a recepção das partes, para o acolhimento. Em seguida, é feita a declaração de abertura, na qual o autocompositor vai esclarecer, por exemplo, sobre procedimento, princípios, estrutura, seu papel e obter a concordância das partes com as regras que foram expostas. Após, são ouvidas as partes, momento em que são identificados interesses, questões e sentimentos presentes. É feito um resumo e elaborada uma pauta de trabalho para nortear a negociação, realizando, primeiro, o esclarecimento da controvérsia e, depois, a sua resolução. Por fim, o encerramento, com ou sem acordo.

Os pontos que merecem destaque nas classificações apresentadas dizem respeito à expressão "planejamento", ofertada na alínea *d*, que engloba a fase da agenda, pauta de trabalhos e plano de trabalho, citados nas alíneas *a*, *f*, *i*; ao vocábulo "pré-mediação" – sessão privada que antecede a mediação propriamente dita –, que é considerado por alguns doutrinadores como fase da mediação, como apresentado nas alíneas *a*, *f*, *h*, *j*, nesta penúltima contemplando, também, a pré-conciliação na Justiça Federal.

Pontuamos, ainda, na alínea *f*, as fases referentes à derivação^[3], ao monitoramento e à avaliação do resultado, que são aspectos de atenção por parte do Poder Judiciário e das instituições e órgãos públicos e privados, entretanto, não inseridas expressamente como estágios, e sim como atividades posteriores de acompanhamento para fins estatísticos e de melhorias. O que a autora fez foi abordar esses momentos como fases, pelo grau de relevância que lhes empresta.

Oferecemos um contraponto às classificações apresentadas, porque vemos como fundamental a inclusão do Resumo como fase

autocompositiva, pois é nessa ocasião que o procedimento começa a se organizar tecnicamente para a negociação. O Resumo manteria a sua característica como ferramenta e ganharia o *status* de uma fase autocompositiva pela dimensão da sua importância em toda a dinâmica procedimental. É com a apresentação do Resumo que o mediador e o conciliador irão buscar a confirmação das partes para o entendimento do que foi declarado por elas. Almeida (2014a) esclarece que, “depois da escuta e do acolhimento, o desafio é trazer à mesa, de forma resumida, todas as informações úteis que as próprias partes não puderam apreender”.

Todas as fases apresentadas são importantes porque desempenham funções específicas na melhoria da comunicação para restabelecer o diálogo entre as pessoas, permitindo a compreensão dos pontos objetivos – como as questões – e dos pontos subjetivos – como interesses, necessidades e sentimentos – a serem trabalhados na autocomposição.

Ao examinar a classificação das fases na doutrina italiana e espanhola, vemos que elas guardam aspectos parecidos com a que foi vista na doutrina brasileira, apresentando também diversidade de nomenclatura para designar cada estágio, observando uma lógica de desenvolvimento. Vejamos:

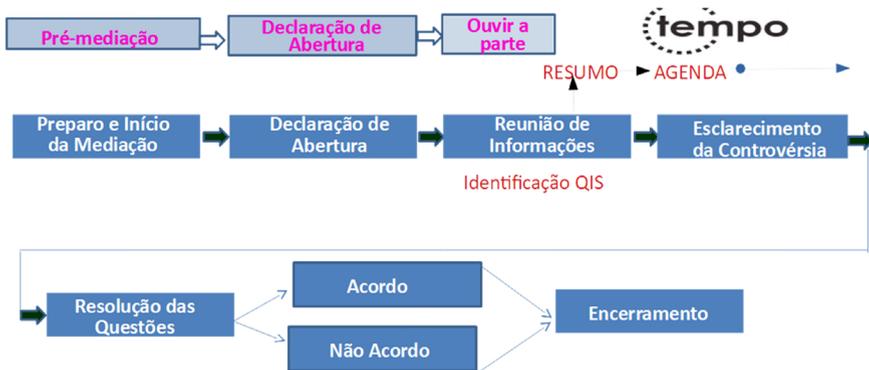
- a) mediação italiana: preparação, sessão conjunta inicial, primeira sessão privada, segunda sessão privada e encerramento^[4];
- b) mediação italiana: introdução, explorativa, negociação e conclusão^[5];
- c) mediação espanhola: primeiro contato, fase de recepção, contenção do conflito, histórias pessoais como fonte de informação, definição alternativa do conflito, geração de opções, negociação e acordo^[6];
- d) mediação espanhola: preparação para a mediação, apresentação e regras, obtenção de informações, esclarecimento do problema, gerando soluções, acordo^[7].

Observamos, nas doutrinas italiana e espanhola, a presença de classificações sintéticas e outras analíticas, como ocorre na doutrina brasileira, sem que isso prejudique a visão das estruturas elaboradas com etapas bem definidas: iniciam com a preparação, recepção e apresentação das regras; após, as fases específicas de obtenção de informações, esclarecimentos, seguindo-se a negociação e o acordo, sendo possível.

2.3 Finalidades das etapas iniciais e as atividades desenvolvidas pelo autocompositor

O foco neste momento consiste em analisar as etapas iniciais do procedimento autocompositivo – da pré-mediação até a declaração da parte – e da fase de preparo até a organização da pauta de negociação, com a elaboração e apresentação da agenda. Para tanto, utilizaremos a estrutura a seguir:

Figura 1 – Fluxo das etapas autocompositivas



Fonte: Elaboração própria.

Essa estrutura foi escolhida por espelhar um fluxo aberto do caminho e dos passos a serem percorridos pela mediação e conciliação. O itinerário é o mesmo para ambos os meios autocompositivos, com particularidades em relação ao tempo destinado à realização das sessões e aplicação das técnicas a serem utilizadas.

Abordaremos as finalidades de cada fase e as atividades a serem desenvolvidas pelo mediador e conciliador, contribuindo para uma negociação mais eficaz.

Vimos na seção anterior que muitos doutrinadores brasileiros consideram a pré-mediação e a pré-conciliação, esta última em sede da Justiça Federal, como etapas autocompositivas, sendo um momento individual prévio à mediação e à conciliação propriamente ditas, realizadas individualmente com cada interessado e seu advogado, se

presente, possuindo finalidades específicas. Seus objetivos consistem em: a) apresentar o procedimento, obter informações para iniciar a identificação das questões, dos interesses e dos sentimentos; b) preparar as pessoas para a sessão conjunta, em que elas estarão em um mesmo ambiente, ouvindo uma à outra em relatos de histórias segundo perspectivas, interpretações e significados diferenciados; c) obter a concordância para participar do procedimento segundo as regras que foram explicadas.

Nessa etapa preliminar, que é o primeiro contato pessoal com o auto-compositor, o trabalho a ser por ele desenvolvido requer comunicação eficiente, que inclui uma escuta ativa e estabelecimento do *rapport*^[8]. É nessa fase que tem início a construção do cenário positivo para que os participantes se sintam seguros, acolhidos, confiantes no autocompositor e no processo, à vontade para falar. O cuidado com o ambiente deve fazer parte dessa atividade, pois o local pode causar impacto emocional nas partes e afetar o seu nível de atenção e de colaboração. Vê-se que essa fase se destina a entender melhor o conflito e iniciar um processo de mudança de percepção dos envolvidos, a partir de reflexões que permitam que eles percebam o conflito como uma oportunidade ou, pelo menos, com neutralidade, e a ter consciência da importância de uma comunicação conciliatória, pela palavra e pela linguagem corporal. Com esse trabalho, a tendência da carga de polarização, quando houver a sessão conjunta, é arrefecer, ajudando na aproximação das partes, até em razão do compromisso assumido para participar do procedimento segundo as regras, que incluem trabalho cooperativo, sem atribuição de culpa ou erro.

Quando a sessão conjunta tem início, a finalidade também é de aproximar as partes pela comunicação produtiva, apresentar a mediação ou a conciliação, ouvir ativamente para entender o conflito, identificando as questões, os interesses e os sentimentos envolvidos. É exigido do auto-compositor um cuidado maior, pois as partes estão lado a lado e pode não ter havido encontro prévio individual para iniciar um trabalho de sensibilização e de conscientização do conflito, em razão, por exemplo, do planejamento do próprio autocompositor, que optou por não fazer as sessões preliminares individuais. O autocompositor, no momento das declarações dos envolvidos, deve estar atento para evitar a ocorrência

de colonização dos discursos ou sequestro de narrativas, que podem ocorrer quando as pessoas estão fazendo suas falas e começam a usar o seu tempo para expressar conteúdos de defesa ou contra-ataque, provocados pela escuta reativa que tiveram.

Assim, as atribuições a serem desempenhadas pelo autocompositor requerem um esforço comunicativo maior para despolarizar as relações e conduzir as pessoas a reflexões que possam iniciar mudanças de percepção, principalmente para acolher e praticar atitudes de colaboração, e não de competição. As atividades voltadas a preparo do ambiente, acolhimento, conforto das partes, apresentação da declaração de abertura, convite ao diálogo, escuta da narrativa das partes e uso do tempo devem merecer atenção e planejamento mais abrangente do que o elaborado quando o procedimento se inicia por sessões prévias individuais. No caso da pré-mediação, o autocompositor, na fase de Reunião de Informações, concentra-se em escutar ativamente para começar a identificar questões, interesses e sentimentos, finalizando a audiência com a preparação dos interessados para a sessão conjunta. Quando iniciamos o procedimento da sessão conjunta, as atividades do autocompositor ganham outros desdobramentos, que englobam, também, a elaboração e apresentação do Resumo e da Agenda.

O Resumo é uma técnica fundamental, pois organiza e oferece maior efetividade às fases que o sucedem, visto que nele estão contidas as informações mais preciosas para a mediação e essenciais para a negociação. Observemos o que dizem Almeida e Pereira (2020, p. 95-115):

É o Resumo Recontextualizado que vai balizar, ordenar, sistematizar e nortear as etapas seguintes até a fase final da Negociação, na busca da melhor solução, pondo fim ao conflito. Mesmo que não haja o acordo, é a partir da lente ofertada pelo mediador, no Resumo, que será possível aos mediandos se perceberem como interdependentes, alcançando uma visão positiva do conflito, vendo-o como oportunidade de crescimento, de autonomia para criar soluções e se sentirem mais próximos, fazendo uso de uma comunicação eficiente e satisfatória.

O Resumo feito logo após a Reunião de Informações precisa ser considerado pelo autocompositor como obrigatório na mediação e na conciliação, pois até a fase de Declaração das Partes tudo o que for identificado pelo mediador e pelo conciliador é decorrente de percepções

destes a respeito de terceiros. O Resumo deve conter as questões, os interesses reais e os sentimentos comuns para que os participantes confirmem ou corrijam essas percepções. Só assim o procedimento poderá prosseguir com segurança para a fase de negociação. Como negociar, se não sabemos se os interesses reais, as necessidades, os sentimentos e as questões são realmente aqueles identificados pelo autocompositor, sem que sejam confirmados por quem os detém? O Resumo, como técnica, impescinde de escuta ativa em movimento e capacidade para verificar quais informações são benéficas e quais são improdutivas para o procedimento, para possibilitar uma visão prospectiva favorável à negociação. O Resumo oferece a possibilidade de novas percepções do conflito, pela recontextualização, filtra e concentra os pontos essenciais para serem esclarecidos e solucionados com a geração de opções. É pela relevância do Resumo, como fator de avanço técnico e produtivo dos encontros autocompositivos – muitas vezes esquecido ou não elaborado corretamente –, que o consideramos como uma das etapas autocompositivas. É preciso marcar esse momento de transformação das percepções sobre o conflito e suas principais nuances para a autocomposição.

Com a confirmação das partes quanto ao conteúdo do Resumo apresentado, passa-se para a fase seguinte: a Agenda, ou seja, a pauta da negociação, que é outro momento esquecido por muitos autocompositores e de grande utilidade, pois é o roteiro que vai ser utilizado na negociação, tanto para esclarecer a controvérsia quanto para resolver as questões. É a Agenda que possibilita que o mediador e o conciliador não fiquem perdidos, ao passar do Resumo para a Negociação, sem saber por onde começar. A Agenda é a ponte entre essas duas etapas da caminhada. Com a elaboração da pauta, contendo todas as questões, as pessoas têm conhecimento da ordem em que esses pontos controversos serão trabalhados. O tempo aplicado na preparação da agenda objetiva – assim chamada por ser integrada apenas pelas questões^[9] – é pequeno, porém com um alcance significativo na condução técnica do procedimento, em razão da utilidade, do benefício e da produtividade que oferece à fase negocial. Alguns doutrinadores, como vimos na seção 2.2, elencam a Agenda em suas classificações, com o que concordamos. Por que não fazemos o mesmo com o Resumo, como percebido por Vasconcelos (2008, p. 89-96)^[10]?

3 Importância das etapas iniciais para a fase de negociação e para a finalização do procedimento

Na seção anterior, explanamos sobre as finalidades das fases iniciais e as atividades a serem realizadas pelo mediador e conciliador em cada uma delas. Agora, veremos a importância dessas fases para a negociação, objetivando a construção de soluções satisfatórias pelos envolvidos para atendimento das suas necessidades e encerramento do procedimento.

A prática da conciliação judicial segue, em muitas audiências realizadas, o entendimento de estudiosos de que o conciliador deve focar na solução do litígio e não adentrar nos aspectos subjetivos da relação entre as partes, conforme comenta Cahali (2020, p. 45) ao citar o pensamento de Aldemir Buitoni:

O conciliador, seja Juiz ou não, fica na superfície do conflito, sem adentrar nas relações intersubjetivas, nos fatores que desencadearam o litígio, focando mais as vantagens de um acordo onde cada um cede um pouco, para sair do problema. Não há preocupação de ir com maior profundidade nas questões subjetivas, emocionais, nos fatores que desencadearam o conflito, pois isso demandaria sair da esfera da dogmática jurídica, dos limites objetivos da controvérsia.

Esse método é mais adequado à solução de conflitos objetivos, nos quais as partes não tiveram convivência ou vínculo pessoal anterior, cujo encerramento se pretende. O conflito é circunstancial, sem perspectiva de gerar ou restabelecer uma relação continuada envolvendo as partes.

Nosso ponto de vista é diferente. Primeiro, porque nos conflitos, com raras exceções, há sentimentos provocados pelos desentendimentos que afetam as relações, mesmo sendo algo pontual; por isso merecem, no mínimo, ser identificados, acolhidos e validados. Existem ferramentas autocompositivas para essa finalidade que fazem parte da capacitação e formação dos conciliadores judiciais. Segundo, porque a negociação necessita de confiança entre as partes, o que Wanderley (1998, p. 97) denomina heteroconfiança. Sentimentos represados provavelmente não abrirão campo fértil a um clima construtivo para gerar opções satisfatórias, levando à barganha distributiva, o que inclina o nosso entendimento para um acordo de concessões sem satisfazer

interesses reais, mas, tão somente, o querer das partes de se livrarem do problema que as aflige, a "pseudo-autocomposição" (Tartuce, ca. 2018). Terceiro, porque a conciliação trabalha com a lide sociológica, e não somente com a lide jurídica, como esclarecem Azevedo e Buzzi (2016): "[...] um conflito possui um escopo muito mais amplo do que simplesmente as questões juridicamente tuteladas sobre as quais as partes estão discutindo em juízo". Quarto, porque, apesar de poder se tratar de relações pontuais, é preciso ensinar as pessoas a perceberem o conflito de maneira neutra, administrando-o de forma positiva, como uma oportunidade de crescimento, e a recepcionarem a cultura de paz nas suas relações. Quinto, porque o Princípio do Empoderamento é dever fundamental na conciliação judicial, como descrito no Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais^[1], para que as pessoas possam ser estimuladas a aprender a lidar com conflitos futuros de forma colaborativa, construindo, por elas mesmas, a solução. Para que ocorra uma negociação satisfatória, as pessoas precisam ser preparadas para isso em todas as etapas do procedimento que devem ser consideradas e realizadas pelo conciliador, desenvolvendo suas atividades de acordo com a finalidade a que cada fase se destina, seja no âmbito judicial ou extrajudicial. Sexto, se a preocupação for com o esgotamento do tempo disponibilizado pelo tribunal ou por uma câmara privada, o bom senso e a sensibilidade do autocompositor devem ser utilizados para não encerrar o procedimento sem verificar se as possibilidades de negociação se esgotaram. Caso ainda exista trabalho a realizar, deve verificar a possibilidade de remarcar o encontro.

Não é diferente quando se trata de mediação judicial, e, com muito mais razão, as etapas devem ser observadas e conduzidas tecnicamente, pois sua aplicação atinge relações continuadas, multiparciais e objetos mais complexos, sendo regida também pelo Princípio do Empoderamento.

Todas as etapas têm atividades próprias a serem realizadas para alcançar finalidades importantes para o desenvolvimento do procedimento. Embora a estrutura autocompositiva não seja rígida como a do processo judicial, todas as fases são importantes para que a mediação e a conciliação possam ter qualidade técnica e ser encerradas satisfatoriamente. Mesmo que não seja possível o acordo, deve-se procurar a melhoria da comunicação e da relação entre as partes, seja essa relação contínua ou não, preparando as pessoas para futuros diálogos.

O procedimento na mediação e na conciliação não é engessado, pois o autocompositor tem a liberdade de transitar entre elas, voltando a uma fase anterior, quando necessário, por exemplo, diante de um problema novo, uma circunstância inesperada ou uma situação que precise de nova escuta qualificada.

Spengler (2014, p. 55-56), ao apresentar a classificação da mediação em seis etapas^[12], registra que “os estágios da mediação, que serão aqui apresentados, devem ser tomados como técnicas flexíveis, ou seja, que podem variar e inclusive não serem utilizadas conforme o conflito existente”. Essa afirmação traz dois pontos interessantes que merecem destaque em razão da natureza informal da mediação e da conciliação. Primeiro, no que diz respeito à flexibilidade procedimental a que já nos referimos, e, segundo, quando acrescenta a possibilidade da não utilização de alguma fase, a depender do conflito. Concordamos com a autora, acrescentando que, no segundo caso, algum estágio poderá não ser utilizado se a mediação for interrompida, for encerrada antecipadamente quando as partes exercem o seu direito de não permanecer na autocomposição, ou quando os interessados já portam uma proposta pronta de acordo. Nesse último caso, nosso entendimento é que, mesmo não tendo que cumprir todas as etapas, pelo bom senso que a situação requer, o autocompositor precisa fazer valer a regra da compreensão quanto à conciliação e à mediação,^[13] até para que ele, como condutor do procedimento, possa assegurar que as questões que envolvem o conflito estão sendo solucionadas para atender os interesses reais e as necessidades das pessoas. É isso que compõe o trabalho na autocomposição.

Refletindo sobre o assunto, vamos acompanhar a estrutura a ser percorrida, considerando que estamos no campo da lide sociológica, trabalhando não apenas com os pontos controvertidos, mas, também, com interesses reais, sentimentos e necessidades. O primeiro estágio é da apresentação e do acolhimento, momento indispensável quando iniciamos qualquer movimento natural entre pessoas, nos relacionamentos sociais e profissionais. Na Declaração de Abertura, são prestadas as informações sobre a atuação do autocompositor e o procedimento, para que as pessoas conheçam o que é a mediação e a conciliação e confirmem sua disposição de participar do processo e a sua concordância com as regras de trabalho. A Reunião de Informações

é a etapa imprescindível para que o autocompositor possa ouvir as partes e identificar as questões, os interesses reais, os sentimentos e as necessidades de cada uma delas. Sem isso, não há como trabalhar autocompositivamente, pois a mediação e a conciliação não trabalham com fatos, como na heterocomposição, e sim com interesses reais, que começam a ser identificados nas fases iniciais do procedimento visando à melhor compreensão do conflito e à sua resolução. O Resumo é um momento muito especial, pois organiza o procedimento, formatando o trabalho do autocompositor para que a negociação possa ser realizada ordenadamente, abarcando todos os elementos que permitam o esclarecimento da controvérsia e a geração de opções. Na Agenda, apesar de dispensar formalidades e ser um momento de tempo ínfimo, sua importância está ligada ao Resumo e à Negociação, por constituir um elo entre as duas fases, apresentando a ordem em que as questões serão trabalhadas.

A nosso ver, todas as fases se complementam e integram o procedimento, cada qual com sua finalidade, para conduzir as pessoas a elaborarem propostas, construindo juntas um acordo satisfatório que atenda aos seus interesses reais. Se propostas de solução forem apresentadas antes da etapa específica para que ela ocorra, o autocompositor deve usar de zelo e sensibilidade para lidar com essa situação, pois a doutrina consagrou o Princípio da Diligência, que “visa garantir a eficácia da mediação, exigindo uma postura atenta e cautelosa por parte do mediador, sempre na busca de promover o diálogo entre as partes” (Dale, 2016).

Há que se registrar o dever da Compreensão quanto à conciliação e à mediação, que garante aos envolvidos, ao chegarem a um acordo, que “compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exequíveis, gerando o comprometimento com o seu cumprimento”.^[14] Para ser um acordo celebrado em sede autocompositiva, as questões devem ser solucionadas para atender os interesses reais das pessoas; caso contrário, será qualquer coisa, menos uma atividade técnica inerente à lide sociológica.

A autocomposição é um processo humanizado, centrado nas pessoas. Por isso, é recomendável que o autocompositor faça movimentos técnicos para que as partes compreendam o trabalho realizado na

mediação e na conciliação e sejam ouvidas, para que o autocompositor possa identificar os interesses reais e as necessidades, a fim de fazer um diagnóstico do conflito. Ele precisa entender o que aconteceu, antes de apreciar a solução. É com base nessas informações que terá condições de verificar se a proposta apresentada é exequível e de buscar a certeza da compreensão das partes quanto às disposições ajustadas para cumprirem voluntariamente o que se comprometeram a fazer. Cabe-lhe, ainda, informar sobre a natureza e os efeitos jurídicos daquela proposta, como título executivo judicial, que qualificará o acordo após a homologação do magistrado ou no caso de constituir um título executivo extrajudicial. Verificam-se, nesse caso, a flexibilidade do procedimento e a importância de cada etapa na qualidade da negociação, no fechamento do acordo e no encerramento do procedimento autocompositivo, que tanta riqueza traz para todos.

Sobre o assunto, trazemos o pensamento que acompanhamos por entender que todas as etapas são importantes para se chegar ao encerramento da sessão com eficiência. Wanderley (1998, p. 42), ao tratar sobre os pecados capitais no processo de tomada de decisão e solução de problemas, elenca em sua lista o ato de “rejeitar a necessidade e a importância de obedecer a um processo, um conjunto de etapas previamente estabelecidas”. Ele diz: “Tudo é processo. Não se atenha apenas ao conteúdo”.

4 Conclusão

Neste artigo, abordamos o procedimento autocompositivo à luz dos objetivos da mediação e da conciliação, chegando à conclusão de que o caminho a ser feito é o mesmo nos dois métodos consensuais de resolução de conflitos, porque ambos visam ao mesmo objetivo: a pacificação das controvérsias com a solução satisfatória dos interesses e necessidades das pessoas envolvidas. A diferença nesse percurso é constituída pelo tempo destinado para sua realização, pelo objeto e pelo tipo de relação interpessoal existente, se pontual ou complexa. Esses fatores norteiam a elaboração, pelo autocompositor, de um planejamento diferenciado, com a adoção de mais ou menos técnicas autocompositivas.

Conhecemos variadas classificações das etapas a serem percorridas – adotadas pelo direito pátrio e estrangeiro – e constatamos a existência

da mesma finalidade e de conexão entre os estágios, independentemente da nomenclatura utilizada para identificar cada fase. Todas as etapas – estejam presentes no início, no desenvolvimento ou no fim do procedimento – têm um propósito específico, adequado para o bom desenvolvimento da mediação e da conciliação. A observância dessas fases é importante para que os interessados sejam preparados para dialogar e ter uma compreensão mútua dos reais interesses, necessidades e sentimentos trazidos pelo conflito. Ao estudarmos as finalidades das fases iniciais – desde a preparação até a agenda de trabalho –, verificamos a existência de correspondência entre as atividades desenvolvidas pelo autocompositor em cada uma delas. O caminho a ser percorrido desde a recepção das partes é um percurso afetivo de inclusão das pessoas em uma nova compreensão do conflito. Essa mudança de percepção abre espaço para uma visão consciente das pessoas no tocante a seu envolvimento e participação no sistema contributivo do conflito e na sua resolução.

Por fim, refletimos sobre a importância das etapas que antecedem a negociação e chegamos ao entendimento de que todos os estágios anteriores à negociação devem ser considerados pelo autocompositor, que precisa estar capacitado para lidar de forma técnica com qualquer desafio, não desprezando as finalidades específicas de natureza informativa, reconstrutiva, organizadora e pedagógica que as fases contêm.

Com base nos estudos feitos, ao refletir sobre o fato de alguns mediadores e conciliadores desconsiderarem certas etapas na condução autocompositiva, saltando estágios e deixando de trabalhar pontos importantes que poderiam contribuir para o sucesso da negociação, respondemos às indagações feitas na introdução deste artigo. Por que isso acontece? Provavelmente, esses autocompositores não desenvolveram determinadas competências por completo e se sentem inseguros para atuar em algumas fases que exigem uma atuação mais técnica, e, por isso, optam por trabalhar de maneira diferente. É preciso que o autocompositor identifique pontos de melhoria para aprimorar a sua atuação, adquirindo novas habilidades que lhe permitam essa consciência sobre o valor de atuar em todas as fases. Essa atuação será mais extensiva ou não, a depender do conflito e do avanço da comunicação estabelecida, contudo, não desconsiderando fases e suas atividades. Esse saltar fases prejudica o procedimento?

Nosso entendimento é afirmativo, pois o procedimento autocompositivo é um encadeamento lógico das etapas com atos específicos para o alcance de finalidades próprias que permitem o amadurecimento do processo, a compreensão do conflito e a melhoria da comunicação. Quando o autocompositor deixa de considerar fases para adiantar o procedimento com a entrada prematura na negociação, sem ter trabalhado de forma técnica os elementos essenciais da autocomposição – como questões, interesses reais, sentimentos e necessidades –, corre-se o risco de uma condução posicional. O que é possível fazer para que isso não ocorra? O autocompositor deve conhecer e identificar as etapas que tem que percorrer, saber quando nelas ele está inserido e o que precisa fazer em cada fase, pois a mediação e a conciliação se ocupam de lides sociológicas e não trabalham com fatos, como na heterocomposição, e sim com interesses reais, que começam a ser identificados nas fases iniciais do procedimento, visando à melhor compreensão do conflito e à sua resolução.

Assim, o procedimento autocompositivo, seja judicial ou extrajudicial, deve observar todas as etapas para que a finalidade existente em cada fase seja alcançada. A realização das sessões contemplando a observância das fases iniciais possibilitará que os envolvidos participem da negociação de forma mais colaborativa e produtiva, sem cobranças e com visão prospectiva, proporcionando a construção de soluções satisfatórias para todos os envolvidos.

Esse é o contexto prático de regularidade, valor e eficiência autocompositivos que o Ministério Público deve continuar prestigiando para que a cultura pacificadora, voltada à colaboração, ao diálogo produtivo e ao consenso, seja alcançada nas abordagens e nas atividades que lhe são submetidas para promover o tratamento adequado de solução pacífica de conflitos na nossa sociedade.

Referências

ALMEIDA, Anna Maria Marques de; PEREIRA, José Manoel. Resumo recontextualizado: técnica autocompositiva que desmistifica e aproxima. In: SILVA, Luciano Loiola; MAIA, Benigna Araújo Teixeira (coord.). **Métodos adequados de gestão de conflitos**: a serviço da pacificação e da humanização da justiça. Brasília: Ultima Ratio, 2020. p. 95-116.

ALMEIDA, Tânia. "A porta da justiça se ampliou, mas falta alargar o corredor". **Revista Consultor Jurídico**, [s. l.], 4 maio 2014a. Entrevista a Marcelo Pinto. Disponível em: <https://tinyurl.com/td37yyvn>. Acesso em: 21 nov. 2021.

ALMEIDA, Tânia. **Caixa de ferramentas em mediação**: aportes práticos e teóricos. São Paulo: Dash, 2014b.

AZEVEDO, André Gomma (org.). **Manual de mediação judicial**. 7. ed. Belo Horizonte: OAB/MG, 2018.

AZEVEDO, André Gomma; BUZZI, Marco Aurélio. Novos desafios para a mediação e conciliação no novo CPC: artigo 334. **Revista Consultor Jurídico**, [s. l.], 11 nov. 2016. Disponível em: <https://tinyurl.com/yc7r2zz6>. Acesso em: 25 nov. 2020.

CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem**: mediação, conciliação. Tribunal multiportas. 8. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

DALE, Izadora Faria Freitas Azeredo. A mediação: conceito, princípios norteadores e técnicas para a sua aplicabilidade. **Revista Jus Navigandi**, [s. l.], 3 maio 2016. Disponível em: <https://tinyurl.com/47s5axsy>. Acesso em: 26 nov. 2021.

FONSECA, Reynaldo Soares da. **O princípio constitucional da fraternidade**: seu resgate no sistema de justiça. Belo Horizonte: D'Plácido, 2019.

LAGRASTA, Valeria Ferioli. **Curso de formação de instrutores**: negociação, mediação e conciliação. Brasília: Enapres, 2020.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**. 2. ed. Porto Alegre: ArTmed, 1998.

SOARES JÚNIOR, Jarbas; ÁVILA, Luciano Coelho. **Manual de negociação e mediação para membros do Ministério Público**. Brasília: Ministério da Justiça, 2014.

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

TAKAHASHI, Bruno; ALMEIDA, Daldice Maria Santana de; GABBAY, Daniela Monteiro; ASPERTI, Maria Cecília de Araujo. **Manual de mediação e conciliação da justiça federal**. Brasília: Centro de Estudos Judiciais, Seção de Serviços Gráficos da Secretaria de Administração do CJF, 2019.

TARTUCE, Fernanda. Conciliação em juízo: questionamentos relevantes. **Fernanda Tartuce – Processo Civil**, [s. l.], [ca. 2018]. Disponível em: <https://tinyurl.com/y2rea74y>. Acesso em: 19 nov. 2021.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação de conflitos civis**. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação de conflitos civis**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2021.

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

WANDERLEY, José Augusto. **Negociação total**: encontrando soluções, vencendo resistências, obtendo resultados. São Paulo: Gente, 1998.

Notas

- [1] Ver prefácio à segunda edição, de autoria de Rodolfo Camargo, na obra *Mediação de conflitos civis* (4. ed., 2018), de Fernanda Tartuce.
- [2] Referência feita a Adolfo Braga Neto (2012, ver nota n. 28 da autora).
- [3] Expressão utilizada na autocomposição para designar o encaminhamento de um caso trabalhado em um método consensual para outro meio que seja mais adequado para lidar com a situação. Por exemplo, quando uma matéria é enviada para a conciliação, mas se observa que a relação é continuada, possibilita ao conciliador derivar para a mediação.
- [4] *“Le 5 fasi che compongono il modello operativo dell’Organismo di Mediazione sono le seguenti: Fase 1 – Preparazione. Fase 2 – Sessione iniziale congiunta. Fase 3 – Prima sessione privata. Fase 4 – Seconda sessione privata. Fase 5 – Chiusura.”* Disponível em: <https://tinyurl.com/3cp7xhs2>. Acesso em: 1º nov. 2021.
- [5] *“Al fine di svolgere una mediazione efficace è opportuno distinguere quattro fasi: Introduttiva, Esplorativa, Negoziabile, Conclusiva.”* Disponível em: <https://tinyurl.com/932vv3cp>. Acesso em: 1º nov. 2021.
- [6] *“El primer contacto, Fase de recepción, Contención de la crisis, Las historias personales como fuente de información, Definición alternativa del conflicto, generación de opciones, negociación y acuerdo.”* Disponível em: <https://tinyurl.com/3ezh95vw>. Acesso em: 21 nov. 2021.
- [7] *“Fase 1 – Antes de empezar: preparación de la mediación, Fase 2 – Presentación y reglas del juego, Fase 3 – Recogida de información, Fase 4 – Aclarar el problema, Fase 5 – Proponer soluciones, Fase 6 – Llegar a un acuerdo.”* Disponível em: <https://tinyurl.com/49rrj6d5>. Acesso em: 21 nov. 2021.
- [8] Ferramenta que possibilita a construção de uma relação de confiança entre o autocompositor e as pessoas em conflito, oferecendo credibilidade ao processo autocompositivo.
- [9] Questões têm natureza objetiva, diferentemente dos sentimentos e interesses, que possuem natureza subjetiva.
- [10] Ver alínea e do item 2.2.
- [11] Art. 1º, *caput* e inciso VIII, do Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais.
- [12] A autora não registra nomes específicos para as etapas; identifica as fases pela atividade a ser desenvolvida.

[13] Ver Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, art. 2º, V.

[14] Art. 2º, V, do Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais.